الجامعة الأردنية

نمـــوذج تفـــويض

أنا سماح محسن أحمد الجباري أفوض الجامعة الأردنية بتزويد نسخ مـــن أطروحتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها.

التوقيع:

التاريخ: ٢٢/٨/٢٠١٧

مستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن كما يراه رؤساء الأقسام وعلاقته بتخصصهم وتدريبهم وسنوات خبرتهم

إعداد

سماح موسى أحمد الحياري

المشرف

الأستاذ الدكتور عبدالرازق مصطفى يونس

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في علم المكتبات والمعلومات

كلية الدراسات العليا

الجامعة الأردنية

آب، ٢٠١١

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة/الأطروحة (**مستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن كما يــراه رؤساء الأقسام وعلاقته بتخصصهم وتدريبهم وسنوات خبرتهم**) وأجيزت بتاريخ ٢٠١١/٨/٩م.

أعضاء لجنة المناقشة	التوقيع
الدكتور عبد الرازق مصطفى يونس، مشرفاً أستاذ – علم المكتبات والمعلومات	....
الدكتور عمر أحمد همشري، عضواً أستاذ – علم المكتبات والمعلومات	....
الدكتور يحيى محمود الصمادي، عضواً أستاذ مساعد – علم النفس التربوي	....
الدكتور نضال إبراهيم الأحمد، عضواً أستاذ مشارك– علم المكتبات والمعلومات (جامعة البلقاء التطبيقية)	....

الإهـداء

إلى زوجي العزيز ..

محمد حسن عربيات

الباحثة

سماح الحياري

شكر وتقدير

لابد في البدايه أن أبدأ بشكر الله تعالى أن منحني الصبر خلال فترة الدراسة، فالحمدلله رب العالمين.

ومن دواعي سروري أن أشكر وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير لمشرفي الأستاذ الدكتور عبد الرازق مصطفى يونس على جهوده الخيِّرة التي بذلها معي طيلة الفترة التي امتدّت بها دراستي بشكل عام وبالأخص فترة إعداد الرسالة. وأتقدم بالشكر للأستاذ الدكتور عمر أحمد همشري على توجيهاته الخاصة ومساعدته لي أثناء فترة الدراسة وإعداد الرسالة. ولكل من الدكتور يحيى الصمادي والدكتور نضال الأحمد وافر الشكر والامتنان لتفضلهم بمناقشة الرسالة.

وإلى زملائي وزميلاتي طلاب وطالبات الماجستير في قسم علم المكتبات والمعلومات، لهم كل الشكر والتقدير على كل الدعم المعنوي والنصائح التي غمروني بها طيلة الفترة السابقة.

وللمكتبيين زملاء المهنه، الجنود المجهولين في مكتبات جامعاتنا الأردنية الذين أمدوا دراستي بكل المعلومات التي كانت هي أساس هذه الدراسة. فهم لم يدخروا جهداً في مساعدتي بصبر وثبات. وأخص بالذكر إدارة المكتبات الجامعية الرسمية ومكاتب ارتباط الجامعات.

إليكم جيمعاً أقدم جزيل الشكر والتقدير.

الباحثة

سماح موسى الحياري

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

مستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن كما يراه رؤساء الأقسام وعلاقته بتخصصهم وتدريبهم وسنوات خبرتهم

إعداد

سماح موسى أحمد الحياري

المشرف

الأستاذ الدكتور عبدالرازق مصطفى يونس

ملخص

هدفت هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين مستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن وتخصصهم والتدريب وسنوات الخبرة من وجهة نظر رؤساء أقسامهم المباشرين. تكوّن مجتمع الدراسة من رؤساء الأقسام والعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن للعام الجامعي ٢٠٠٩–٢٠١٠، وعددهم (٤١٥) موظفاً. شملتهم الدراسة جميعاً، واستجاب (١٧٠) فرداً أو (٤٠,٩ %) منهم.

تمّ جمع البيانات بإستبانة من جزئين؛ تعلق الجزء الأول بالعاملين، من حيث المعلومات الديموغرافية وبيانات التدريب. أما الجزء الثاني فتمّ التوجه به لرؤساء الأقسام لغايات تقييم أداء العاملين وتكون من ستة مجالات، هي: المعرفة بالعمل، وجودة العمل، والإنتاجية، وتخطيط العمل وتنظيمه، وتوقيت العمل (إدارة الوقت)، وصنع القرار.

أظهرت النتائج درجات تقدير أداء عالية لدى المستجيبين من المتخصصين في مجال علم المكتبات والمعلومات، في جميع مجالات الدراسة، في حين حظي غير المتخصصين من المستجيبين بدرجة تقدير متوسطة في جميع مجالات الدراسة.

كذلك أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في مجال المعرفة بالعمل تعزى إلى التخصّص، وبينت أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على أداء العاملين عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) تعزى إلى التدريب، وسنوات الخبرة.

وقد أوصت الدراسة بزيادة اهتمام إدارات المكتبات الجامعية الرسمية باستقطاب المتخصصين في مجال علم المكتبات والمعلومات وتعيينهم، والإهتمام بتدريب العاملين في المكتبات الجامعية بشكل عام.

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

مقدمة:

تُعّد الجامعة المؤسسة الأم والمصدر الرئيس للأبحاث العلمية. وتعرف الجامعات الرسمية والخاصة بأنّها "مؤسسات أكاديمية مستقلة تعمل على تحقيق أهداف التعليم العالي والبحث العلمي". المتمثل في "توفير البيئة الأكاديمية والبحثية والنفسية والإجتماعية الداعمه للإبداع والتميز والإبتكار وصقل المواهب، والمساهمه في تنمية المعرفه في مجالات العلوم والآداب والفنون وغيرها، بالإضافه إلى تشجيع البحث العلمي ودعمه ورفع مستواه وبخاصه البحث العلمي التطبيقي الموجه لخدمة المجتمع وتنميته".

ولكي تحقق الجامعات أهدافها الموضوعة، يتوجب توافر مكتبات جامعية حديثة وفاعلة، وتعد المكتبة الجامعية أحد أهم المرافق الجامعية؛ فهي لاتختص بفئة معينة، بل يشمل مجتمعها جميع الفئات من أعضاء هيئة التدريس وطلبة الجامعة والعاملين فيها بجميع مستوياتهم وصولاً للمجتمع المحلي. ولهذا فإنَّ مهمة المكتبة دعم النشاطات الجامعية، والمساهمة في تحقيق أهداف الجامعة عن طريق إقتناء وتنظيم مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة وتنظيمها، ثم تصميم البرامج والوظائف المتنوعة لإدارة هذه المقتنيات، وتوصيل المعلومات للمستفيدين (عزيز، ١٩٨٩) ولا بّد للجامعات ومكتباتها، أن تحافظ على سعيها نحو دعم البحث العلمي، لتبقى السبّاقه إلى كلّ ماهو جديد في المجتمع (عيون السود، ٢٠٠٢)

وهنا تظهر أهمية العنصر البشري في العملية ككل، حيث يعد العنصر البشري الكفء والمتميز من أهم الموارد التي تثري المنظمات والمؤسسات الخدمية على اختلاف أنواعها وأحجامها. كما يعد الأداء السليم لهذا العنصر أهم ما يمكن المساهمة به في هذا المجال. وممّا لاشك فيه أن الوصول للأهداف المرسومة لأي منظمة يعتمد إلى حدٍ كبير على توافر العاملين الأكفاء، القادرين على تحمل المسؤوليات وتأدية المهام الموكلة إليهم بالشكل المطلوب. وتحرص منظمات اليوم على القيام بأنشطتها المختلفة بمستوى عالٍ من الكفاءة والفاعلية، وتجتهد بجد لاستقطاب العناصر البشرية الجيّدة والمتميزة اللازمة لها لتأخذ مكاناً مرموقاً بين المنظمات الأخرى، في جو

تحتدم فيه المنافسة وتشتد أواصرها والبقاء فيه للأفضل، والأقوى والأجدر. وتقوم المنظمات بشكل مستمر بمحاولة رفع مستوى أداء العاملين فيها، مستخدمة كلّ الوسائل والإمكانات والطرق المتاحة لها في سبيل الوصول إلى غاياتها بتميز واقتدار. (عباس، ٢٠٠١)

إنّ الثورة المعلوماتية التي يعيشها العالم، وتقنيات الاتّصال المتطورة الحديثة استطاعت تغيير الكثير من الأعمال والسلوكيات، وسبل الاتصال بين الباحثين، كما غيرت من أعمال المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، ومقتنياتها ومعالجاتها مواكبة للعصر وآفاقه المتغيرة يوما بعد يوم، لأن هذه المؤسسات العلمية إن لم تتحرك في هذا الاتجاه؛ فإنها لا شك ستفقد مكانتها وأهميتها، وتصبح فائضة عن الحاجة (الصوفي، ٢٠٠٢).

ومن المعلوم أنّ المكتبات ومراكز المعلومات تواجه في الوقت الحاضر ظروفاً ومتغيرات وحالات تختلف عن تلك التي واجهتها في العقدين الماضيين، خاصة فيما يتعلق بالتحديات الجديدة التي فرضتها التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومتطلبات استخدامها، وتأثيراتها الواضحة عليها، وتطور آفاق النشر الالكتروني، والاستخدام الواسع لشبكة الإنترنت، فضلا عن التغير الحاصل في حاجات الباحثين من المعلومات وتنوعها. لذا، كان لزماً عليها الإستجابه لهذه التحديات والظروف المتغيرة، والتكيف معها ومسايرتها حتى تضمن لنفسها البقاء والاستمرارية في مجتمع متغير (همشري، ٢٠٠٩).

وبما أنّ العصر الحالي هو عصر العولمة بكل إشكالياتها، وعصر الثورة المعلوماتية بكافة مستجداتها ومتطلباتها ونتائجها. فقد أخذت المكتبات ومراكز المعلومات، تتطور وتتغير بتطور العصر وتتحول من مكتبات تقليدية، إلى مكتبات هجينة، أي مختلطة تجمع بين الشكل التقليدي والشكل الإلكتروني الحديث، وإلى مكتبات إلكترونية، ورقمية Digital. كما يدور الحديث الآن بين العلماء عن تسميات جديدة للمكتبة، كالمكتبة الافتراضية Virtual والمكتبة السيبرانية Cyberian (عيون السود،٢٠٠٢). وقد تغيرت صورة المكتبة الجامعية عبر التاريخ بتغير مقتنايتها ومصادر معلوماتها، وتركت التقانات الحديثة بصماتها وآثارها الواضحة عليها. فالمكتبة الجامعية لا يمكنها، بل ولا يحق لها، أن تتخلف عن روح العصر ولا أن تنأى عن سماته وخصائصه، ولا بُدّ لها من أن تتغير بتغير هذه السمات والخصائص، لأنها إحدى مؤسسات التنشئة الاجتماعية والعلمية والثقافية

والتربوية لأبناء المجتمع وبناته (عيون السود،٢٠٠٢) فعالم المكتبات والمعلومات اليوم مختلف ويتميز بالتعقيد والتغير المتسارع، ويتطلب بالتالي أنواعاً جديدة من المؤسسات المعلوماتية الجديدة أو المتجددة القادرة على التكيف معه ومسايرة متغيراته وظروفه. وبالتالي، فإنَّ المكتبات الجامعية اليوم تختلف عن سابقاتها من حيث الأهداف، والمباني، ومصادر المعلومات، والخدمات، والموارد البشرية، والإدارة وغيرها. وعليه، فقد تغيرت النظرة نحو المكتبة الجامعية ومفهومها ورسالتها، وأضحى لا مكان للمكتبة الجامعية التقليدية التي تركز على الكتاب ومصادر المعلومات المطبوعة دون غيرها من المصادر (همشري، ٢٠٠٩).

ومن أهم مفاهيم العصر الحالي أنَّ المنافسة القوية والإبداع لا ينتجان من استخدام الآلات والأجهزة الحديثة والمتقدّمة، أو محاولة تقليل النفقات فحسب، وإنمّا باستخدام أهم مصدر على الإطلاق وهو: الموارد البشرية. وأصبح يُحكم على نجاح أي مؤسسة بمدى اهتمامها بقدرات موظفيها وكفاءاتهم وحسن أدائهم لأعمالهم. وكيفية استثمارها لرأس مالها البشري. إذ أنَّ عملية تحسين الأداء تتطلب نظرة شمولية تبدأ من الجذور. فعلى الرغم من أهمية التعليم والتدريب لزيادة الإنتاجية، إلا أنّه يبقى جزءاً من المطلوب، لأن الصورة تتكامل عندما يتم التركيز على كل الموارد الممكنة لتحسين الأداء، وإنّ عملية تحسين الأداء ذاتها تعتبر نوعا من أنواع التعليم المستمر، وبالتالي توفير مخزون مهاري محترف في المؤسسة. وإذا كان التعليم المستمر والتدريب ضروران لكافة المهن في العصر الحديث، فهو بالنسبة للمكتبيين وإختصاصيي المعلومات العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات ضرورة حتمية، لما تتّسم به هذه المهنة من تطورات سريعة في تقنياتها ومعارفها الأساسية، فيتزايد عليها الطلب وتظهر بها الحاجات الجديدة باستمرار، ممّا يجعل أي فرد من العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات يسعى باستمرار إلى تطوير نفسه بهدف حصوله علي معرفة متخصصة وتأهيل فنيّ مناسب، وكذلك تحديث معلوماته ومحافظته على مواكبة التطورات الحديثة، وتحسين أدائه في العمل، هذا بالإضافة إلى تحقيق ذاته (دياب، ١٩٩٤).

وينظر إلى التدريب من خلال منظور متكامل باعتباره استثمار طويل الأجل في رأس المال البشري، وليس مجرد تكلفة مادية يتمّ إهدارها كما يتصور البعض. فالتدريب يعتبر من أهم السبل الأساسية لتكوين موارد بشرية مناسبة من حيث الكَمّ والنوع لكونه يعمل على تزويد الأفراد بالمعلومات والمعارف والمهارات الإدارية والفنية اللازمة لأداء أعمالهم الحالية، كما يؤدي إلى

تغيير في السلوك والاتجاهات بما يؤهلهم للاضطلاع بمهامٍ مستقبلية تتيح لهم فرص الترقي والنمو الوظيفي، مما ينعكس بشكل إيجابي على مستوى الأداء العام للمنظمة أو المكتبة (فطيس، ٢٠٠٤).

وترى الياسري (٢٠٠٩) أنه مع سرعة التطور والتقدم التكنولوجي فقد ظهرت مفاهيم جديدة في مهنة إختصاصيّ المعلومات، ومنها: المكتبة الرقمية التي غيّرت وجه المكتبة المتعارف عليه، ووجود محركات البحث والكيفية التي يتمّ بها استرجاع المعلومات منها والتي أوْجدت لنا نظم استرجاع معلومات جديدة فضلا عن ظهور تقنيات جديدة في استرجاع المعلومات مثل تقنيات استخراج البيانات Data mining، والميتاداتا Metadata التي تقابل عمليات الوصف المادي والموضوعي للمعلومات. ولقد تداركت الجهات القائمة على تأهيل هذه الفئة في الدول المتقدمة ما يجري من تغيرات في المهنة وحدّثت برامجها لتتلاءم معها، ولقد بدأ المكتبيون العرب يواجهون هذه المفاهيم ويتعاملون معها بشكل يومي خاصة بعد أن جمعت الكثير من المكتبات اليوم بين العمل التقليدي والعمل ضمن البيئة الرقمية وأصبحت تعرف بالمكتبات الهجينة .

هذا الواقع الذي تعيشه المكتبات ومراكز المعلومات العربية اليوم يطرح العديد من التساؤلات منها: (الياسري،٢٠٠٩)

١. هل يتم تأهيل المكتبيين تأهيلاً أكاديميّاً للعمل مع هذه التقنيات والمفاهيم التي تمثل تحدياً حقيقياً ومنعطفاً حادّاً يضع المهنة على المحك؟
٢. ما مدى توافق برامج التأهيل المكتبي مع واقع العمل الفعلي في المكتبات ومراكز المعلومات؟
٣. ما السبل التي يمكن من خلالها الحفاظ على هذه المهنة وتطويرها لتتلائم متطلبات العصر الرقميّ ؟

وقد احتلّ موضوع التأهيل والتدريب للعاملين في مجال المكتبات والمعلومات موضعاً محورياً في الاهتمامات المعاصرة للمهنة، ذلك لأنَّ التأهيل والتعليم يمثل عصب تقدم المهنة ويتحكم في مختلف أنشطتها وأدائها، بل ويعكس وجه المهنة وثقلها في مجتمع المعلومات (متولي، ٢٠٠١). وتعد العلاقة بين التدريب وتحسين الأداء علاقة طرديّة يمكن معرفتها من خلال تقييم فاعلية التدريب، وذلك من خلال ملاحظات رؤساء الأقسام أو الاختبارات التي تجريها المنظمات أو جهة التدريب، أو الوقوف على اتجاهات رؤساء الاقسام الذين يتمّ استطلاع وجهة نظرهم عند قياس

الأداء، ومن وسائل معرفة مدى التحسُّن في أداء الموظف تقييم فاعلية البرنامج التدريبيّ وانعكاس نتائجه على عدة جوانب وخصوصا مجال المهارات والمعارف، والسلوكيات، واتجاهات الموظفين (شديفات، ١٩٩٩).

ومن وجهة نظر أخرى، يرى السلمي (٢٠٠١) أن المنظمات العربية اهتمت قديماً بالتدريب وحصرته في توفير فرص التدريب لأفراد المنظمة الذين يبدون قصوراً في مستويات أدائهم بإتاحة التدريب بالموارد الذاتية داخل المنظمة أو بالتعاون مع جهات تدريبيّة متخصّصة خارج المنظمة. ودلّت الممارسة العملية لأنشطة التدريب على انحسار آثاره في المتدرب، وعدم وصولها إلى موقع العمل. فتأثيره محدود وغير محسوس في تحسين الأداء وتطويره وعلاج مظاهر أسباب القصور فيه، بالإضافة إلى سياسة التعليم في مراحله المختلفة التي تقوم على الحفظ والتلقين، بحيث أصبحت غير قادرة على استيعاب وتفعيل التصنيفات الحديثة في ظل العصر الإلكتروني.

والحقيقة أنَّ العديد من المنظّـمات تواجه مشاكل تتعلق بالتقييم باعتبار أن أغلب عملياته تتم في تقييم الحدث نفسه وليس في تطوير أساليب أداء العمل التي يُفترض أنّ التدريب تّم من أجلها. فالتقييم الفعال يعني التأكد من أن أهداف التدريب المرتبطة بتحسين الأداء على المدى القصير والمدى الطويل قد حدثت، كما أن هناك عدة أمور مهمة تترتب على معرفة مدى تحقيق البرنامج التدريبي لأهدافه ومنها: التعرُّف على سلبيات وايجابيات البرنامج التدريبي ومعرفة الاتجاهات التي ينبغي ملاحظتها عند التخطيط للتدريب القادم وإمكانية قياس العائد من الإنفاق على التدريب، ومع أن هذه القضية - قضية العائد - ينبغي ألاّ يُلتفت إليها إلاّ عند الحديث عن التدريب إلاّ انه من الضروري أن يُنفق على التدريب بسخاء باعتبار أنّه استثمار في الأفراد و مردوده لن يتأتى إلا بعد حين (حلواني، ٢٠٠٦).

ولكون التدريب استثماراً للموارد البشرية، فانّ أية مكتبة جامعية لا تستطيع أن تحتفظ بنموها ونجاحها بل حتى بقائها دون أن تداوم على تدريب العاملين فيها حتى يكتسبوا المهارات اللازمة لأداء العمل بأفضل طريقة. فقد جعل التطور التكنولوجي من المكتبة مصدراً رئيساً للمعلومات، كما أن احتياجات المستفيدين تنوعت كيفا وزادت كماً. ولمواجهة مثل هذه المتغيرات يحتاج العاملون في

المكتبات الجامعية إلى التدريب ليتفهموا مستحدثات العصر، ولكي يصبح لديهم تآلفاً مع حاجات المستفيدين. فإذا كان التدريب بالنسبة للموظفين الجُدد يهدف إلى تحسين أدائهم للقيام بأعباء وظائفهم التي تسند إليهم في إطار من الفهم للأهداف التي يعملون من أجل تحقيقها، فإنّه بالنسبة للموظفين المُمارسين للعمل يهدف إلى إحاطتهم علما وعملا بالتطورات والأدوات والأساليب الحديثة والمتجددة في أعمال المكتبات الجامعية، لرفع مستوى كفاءتهم من ناحية، وتنمية مهاراتهم للنهوض بأعبائهم الوظيفيّة بسرعة ودقة وإتقان من ناحية أخرى (دياب، ١٩٩٤).

مشكلة الدراسة:

بدأت الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة برفد سوق العمل بخريجي تخصص علم المكتبات والمعلومات في العام ٢٠٠٣، قبل ذلك لم يتوفر للمكتبات الجامعية موارد بشرية متخصصة في مجال المكتبات والمعلومات بالشكل الذي يفي بالغرض وينهض بأداء المكتبة بشكل عام. كما أن الجهات المسسؤولة عن التدريب في مجال علم المكتبات والمعلومات كانت مقصرة لقلة برامج التدريب المطروحة ولافتقارها للبرامج المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات. من هنا تمثلت مشكلة الدراسة في معرفة مستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن من وجهة نظر رؤساء الأقسام وعلاقته بتخصّصهم وتدريبهم وسنوات خبرتهم.

أهداف الدراسة وأسئلتها:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن من وجهة نظر رؤساء الأقسام وعلاقته بتخصصهم الأكاديمي وتدريبهم وسنوات الخبرة لديهم. ولتحقيق هذا الهدف سوف يتم الإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما مستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن؟
٢. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) لأداء العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن تعزى لمتغيرات التخصص والتدريب وسنوات الخبرة؟

أهمية الدراسة:

إن النتائج التي سيتم التوصل إليها سوف تكون على درجة من الأهمية للفئات التالية :

١. **إدارة الجامعات:**

تفيد نتائج هذه الدراسة إدارة الجامعات في تحديد مواصفات العاملين في المكتبات التابعة لها، ووضع ضوابط وأسس محدده في اختيار العاملين المؤهلين والمدربين القادرين على القيام بأعمالهم ومهامهم على أكمل وجه.

٢. **إدارات المكتبات الجامعية:**

تفيد نتائج هذه الدراسة مدراء المكتبات الجامعية الرسمية والخاصة في الأردن في تطوير برامج تدريبية وتأهيلية ترفع من مستوى الأداء لدى العاملين لديهم.

٣. **أقسام علم المكتبات والمعلومات في الجامعات الأردنية والعربية:**

تفيد النتائج في تطوير وتحديث المناهج والمواد الأساسية اللازمة لتأهيل الطلبة، وخاصة فيما يتعلق بإكساب الطلبة المعرفة والمهارات اللازمة للتعامل مع التطورات التكنولوجية الحديثة في المجال.

٤. **العاملون أنفسهم:**

تفيد نتائج الدراسة في تحديد نقاط القوّة والضعف في أداء العاملين.

مصطلحات الدراسة:

التخصُّص الأكاديمي: (Academic Specialization)

هو التعليم الذي يؤدي إلى الحصول على المعرفة المطلوبة للقيام بواجبات معينة ويتم الإعداد للتخصص عبر برامج الدورات التدريبية وبرامج الدراسة المنتظمة والبرامج التطويرية (الدواف، ١٩٩٠).

وإجرائياً يقصد به التخصص الأكاديمي في علم المكتبات والمعلومات أو تخصص آخر غيره الذي يحمله العاملون في المكتبات أفراد مجتمع الدراسة، وسيتم قياسه من خلال السؤال المباشر للعاملين.

التدريب: (Training)

التدريب هو "إعداد الفرد وتدريبه على عمل معين لتزويده بالمهارات والخبرات التي تجعله جديراً بهذا العمل، واكسابه المعارف والمعلومات التي تنقصه من أجل رفع مستوى كفاءته الانتاجية وزيادة انتاجيته في المؤسسة" (الشيخ، ٢٠٠٨).

وإجرائياً يعرف التدريب بأنه عدد الدورات التدريبية التي خضع لها العاملون مجتمع الدراسة، وطبيعتها ومدتها، وسيتم قياسه من خلال سؤال مباشر للعاملين.

الأداء: (Performance)

ما يفعله الفرد استجابة لمهمة معينة سواء فرضها عليه الآخرون أم قام بها من ذاته. ويعرف أيضاً بأنه القدرة على تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات بمواصفات فنية وبمعدلات محددة، وبلغة أخرى إنَّه "تعظيم المخرجات تحت قيد تَدْنيَة المدخلات" (الخزامى،٢٠٠٠) و(الشيخ، ٢٠٠٨).

ولأغراض هذه الدراسة يعرف الأداء بأنه: قدرة العاملين في المكتبات الجامعية -مجتمع الدراسة- على القيام بواجباتهم الوظيفية الموكلة إليهم على أكمل وجه كلٌّ حسب المُسَّمى الوظيفي وموقع العمل داخل أقسام المكتبة. وسيتم قياس عنصر الأداء من خلال مجموعة من الأبعاد مصاغة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (بدرجة كبيرة جداً ٥، بدرجة كبيرة ٤، بدرجة متوسطة ٣، بدرجة ضعيفة ٢، بدرجة ضعيفة جداً ١). تطرح من خلال فقرات الاستبانة (أداة الدراسة) على رؤساء الأقسام في المكتبات -مجتمع الدراسة-.

الخبرة: (Experience)

يُقصد بالخبرة عدد سنوات العمل في المكتبات ومراكز المعلومات، وسيتم قياسها من خلال السؤال المباشر للعاملين.

المكتبات الجامعية: (University Libraries)

المكتبات الجامعية هي "المؤسسات العلمية الثقافية التي تهدف إلى خدمة الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسيّة وجميع الباحثين على إختلاف مستوياتهم العلمية والثقافية ومجالات إهتمامهم، وتشمل مكتبات الكليات والمعاهد العليا والمكتبات الأخرى الملحقة بمؤسسات التعليم العالي"(المالكي،٢٠٠٣).

وإجرائياً فإنَّ المكتبات الجامعية المقصودة في هذه الدراسة، هي: جميع مكتبات الجامعات الرسمية الأردنية: مكتبة الجامعة الأردنية، مكتبة جامعة اليرموك، مكتبة جامعة مؤته، مكتبة جامعة العلوم والتكنولوجيا، مكتبة جامعة آل البيت، مكتبة الجامعة الهاشمية، مكتبة جامعة البلقاء التطبيقية، مكتبة جامعة الحسين بن طلال، مكتبة جامعة الطفيلة التقنية، مكتبة الجامعة الأردنية الألمانية.

حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي :

- الحدود البشرية: شملت هذه الدراسة جميع العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن المتخصصين في مجال علم المكتبات والمعلومات، وأولئك الحاصلين على دورات تدريبية. ويستثنى من مجتمع الدراسة العاملين في الدوائر الإدارية مثل: الدواوين والسكرتاريا والعاملين المساعدين (الأذنة والمراسلين).
- الحدود الزمنية : وتتمثل الحدود الزمنية لهذه الدراسة بالعام الجامعي (٢٠٠٩/٢٠١٠).
- الحدود الجغرافية: تتمثل الحدود الجغرافية بحدود المملكة الأردنية الهاشمية.

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

التأهيل والتدريب: التأهيل (التخصُّص)

لم ينقطع الإنسان عن التفكير في حل مشكاله المتجددة، وعن بذل الجهود بغية توفير الرفاهية والسعادة، غير أن المجتمع تعقد بمركباته ومفاهيمه الجديدة نتيجة الإنجازات المحققة في مجال الفكر والعلوم. كما إن الثورة التي أنتجتها التكنولوجيات الحديثة أدت إلى ميلاد مجتمع جديد أساسه المعلومات والمعرفة. وأصبحت تغيرات هذا المجتمع تتسم بالسرعة الفائقة، ذلك بأن كل مجالات الحياة الإنسانية أصبحت حالياً تجعل من المعلومات و المعرفة مبدأً عاماً لتسيير أمور الفرد وتنظيم المجتمع كله. هذه الأسباب جعلت الانتقال إلى مجتمع المعلومات يتطلب قدرات اندماجية متطورة جداً. لذلك من المهم أن يتوضّح الدور الذي سيؤديه المختص في المكتبات والمعلومات والخصائص التي يجب أن يتسم بها حتى يستطيع أن يواجه التحديات، خاصة وأن سرعة تجدد المعلومات واستمرارها في التغيير تجعله يتخوف حقا من المستقبل، لأن الحرفة التي تعلمها الفرد بالأمس بعد عناء وجهد ووقت طويل أصبحت لا تضمن له العمل طوال الحياة، لتطرح تساؤلات عدة في هذا الشأن (بودربان،٢٠٠٠):

- ما الأدوار التي سيقوم بها أخضائي المكتبات و المعلومات حتى يتمكن من إثبات وجوده؟
- ما الخصائص التي يجب أن تميزه حتى يستطيع أن يقوم بأدواره على أحسن وجه؟
- ما فائدة التكوين الأصلي والاستمرارية في التكوين بالنسبة إلى هذا أخضائي ؟
- ما المجالات الحساسة التي يمكن لأخضائي في المعلومات أن يقتحمها حتى يفرض وجوده؟
- ما هي رؤية أخضائي المعلومات حول مستقبل المهنة ؟

لذلك كان على المكتبة الجامعيّة أن تجد الحلول لمشكلة الدخول إلى مجتمع المعلومات المدخل الصحيح، والتي تكون عن طريق تأهيل وإعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على تنظيم وإدارة شبكات المعلومات. فالتطور والتغيير ليس في محتويات المقررات وتسمياتها فحسب، وإنما إلى جانب ذلك التحول الكبير في طرق التدريس وفي مناهج البحث. وبهذا الصدد ينقل البطوش (٢٠٠١) عن لانكستر (Lancaster) القول: أنه إذا لم تتطور طرق التدريس ومناهج البحث في

مجال علم المكتبات والمعلومات، فإنَّ مهنة المكتبات سوف تزاح وتحل محلها مِهن أخرى أكثر حركة وفعالية، والمكتبة المعروفة اليوم سوف تموت، لكن يجب أن لا تموت المهنة التي يعتمد مستقبلها على المكتبيين المتخصّصين، ولذلك لا بُدّ أن نهتم بالكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على تنظيم وإدارة النظم وشبكات المعلومات بحيث تصل إلى مستوىً للمشكلة وللتحدي.

وفى ظل تطورات العصر ودخول التقنية، أصبح لابُدّ أن يكون المكتبي مؤهلاً أكاديمياً لتأدية عمل أكثر تخصّصاً، وهذا التأهيل إختلف هو الآخر مع مرور الزمن، ففي ظل تقنية المعلومات وظهور الشبكة العنكبوتية وغزارة المعلومات، وعجز الأوعية التقليدية عن حصرها. تطلب الأمر وجود أفراد ذوي مهارات وكفايات خاصة مؤهلين على مستوىً تقني عالٍ حتى يتمكنوا من التعامل مع الفيض الهائل من المعلومات. ويرى الكميشى (٢٠٠٠) أن المهارات والكفايات التي لابُدّ من توافرها في أخصائي مكتبة المستقبل تتلخص في ما يلي:

١. مهارات أكاديمية دراسية وفيها يكون مُلّماً بكل أبعاد التخصّص.
٢. مهارات لغوية متعدِّدة حتى يستطيع التعامُل مع مختلف أوعية المعلومات متعدّدة اللغات .
٣. مهارات فنية خاصة بالعمليات الفنية من فهرسة وتصنيف وغيرها.
٤. مهارات تقنية وفيها يكون مُلّماً باستخدام كافة أنواع التقنية وتوظيفها في أعمال المكتبة.
٥. مهارات مستقبلية حتى يكون ذو نظرة بعيدة في المجال ويقدم مقترحاته بناء على تخيلاته المستقبلية.
٦. إمتلاك معرفة عميقة بمصادر المعلومات.
٧. تطوير وإدارة خدمات يسهل الوصول إليها.
٨. تقييم الاحتياجات المعلوماتية وتصميم خدمات لسد تلك الاحتياجات.
٩. استخدام تقنيات المعلومات المناسبة.
١٠. التحسين المستمر لخدمات المعلومات.
١١. استشاري معلومات يعمل على مساعدة المستفيدين وتوجيههم.
١٢. تدريب المستفيدين على استخدام المصادر والنظم الإلكترونية.
١٣. تحليل المعلومات وتقديمها للمستفيدين.
١٤. العمل على إنشاء ملفات بحث وجعلها بين أيدي الباحثين والدارسين.

١٥. العمل على إنشاء ملفات معلومات شخصية وأبرازها عند الحاجة.

والسؤال الذى يُطرح الآن هو: كيف يمكن للتطورات التكنولوجية أن تفرض نفسها وتؤثر فى الإعداد المِهْني لاختصاصي المعلومات، وما تأثير ذلك على برامج التعليم والتدريب الخاصة بهم؟ وحتى يستطيع هؤلاء الاختصاصيون الاضطلاع بمهام وظائفهم بكفاءة وفاعلية فى البيئة الجديدة؛ "عليهم أن يعلموا المزيد عن نظم استرجاع المعلومات المحوسبة، إلى جانب تعلمهم للأسس النظرية التى تدعم الاتجاهات التقليدية لتنظيم المعلومات ومعالجتها".(الكميشى، ٢٠٠٠).

ويبرز الهادي (٢٠٠١) ما أشار إليه كلٌ من ديجان (Deegan) وتانر(Tanner) من أنّ عمليتىْ التعليم والتدريب سوف تكتسبان أهمية قصوى من أجل تطوير المهارات الإدارية والإبداعية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات فى البيئة الرقمية. ويمثل ذلك تحدياً كبيراً للمؤسسات الأكاديمية التى سيقع على عاتقها العبء الأكبر لإعلام وتعليم الطلاب الحقائق والمهارات الجديدة التى من شأنها اكسابهم القدرة على التعامل مع البيئة الإلكترونية بوعي كافٍ. كما يؤدي التأهيل إلى تغيير على ثلاث مستويات أساسية لدى المستفيد، المستوى المعرفيّ، أي تزويد المستفيد بالمعارف وتوضيح المكتسب المعرفي بالنسبة للمستفيد. ومستوى المهارات ويعني امتلاك القدرات وتنميتها من أجل تحسين الأداء لدى المستفيد وزيادة انتاجيته. ومستوى السلوكيات أي أن التأهيل يحدث تغييراً في سلوكيات المستفيد الناجمة عن تفاعله مع المحيط (بودربان، ٢٠٠١).

البيئة التعليميّة اللازمة لإعداد المكتبي الرقمي:

ناقش الهادي (٢٠٠٦) والمحيريق (٢٠٠١) أهمية إعداد اختصاصي المعلومات والمكتبات في السنوات الأخيرة، حيث برزت السمات التي يجب أن يتمتع بها أخضائي المعلومات وأصبحت أوضح من ذي قبل نتيجة طبيعة نهاية القرن العشرين الذي أصبحت فيه المعلومات عصب الحياة، وأصبح هذا العصر يعتمد على المعلومات في مختلف مرافقه العلمية والسياسية والاقتصادية، كذلك في البحث والتطوير واتخاذ القرارات، مما شاعت تسميته بعصر المعلومات. ولعل أخطر إشكاليات عصر المعلومات وأكثرها مدعاة للجدل والحوار هي كيفية استثمار المعلومات إلى أقصى حدٍّ ممكن لإنعاش الاقتصاد والبحث العلمي والتعليم، ولا يتأتى هذا إلا بوجود العنصر البشري المؤهّل والمدرّب في مؤسسات المعلومات، وعليه يستدعي الأمر إعادة تحديد ملامح العاملين ومؤهلاتهم

بهذا المجال خصوصاً وأن مجال المكتبات والمعلومات في الوطن العربي بالذات يعاني نقصاً واضحاً في الأطر البشرية المؤهلة، بالإضافة إلى ضعف القدرات التقنية للعاملين الحاليين بالمكتبات ومراكز المعلومات، ممّا يتطلب عاجلاً إعادة النظر في التأهيل الجامعي لهذا التخصص أساساً، ووضع برامج للتدريب على المستوى القطري والعربي لرفع مستوى العاملين السابقين تحديداً.

ولكي ينال أي تخصص أوفرع من فروع المعرفة الاعتراف العلمي والأكاديمي والمهني والاجتماعي، فلا بد له من أن يحدد موضوع دراسته وجوهره واهتمامه بدقة وبوضوح تمنع أي خلط أو تداخل مع أي تخصص أو فرع آخر، وموضوع تخصص المكتبات والمعلومات هو"ضبط أوعية المعلومات باقتنائها وتنظيمها وإتاحتها للاستخدام من أقدم أشكالها من الالواح الطينية وقطع الحجارة والجلود والعظام وأخشاب الأشجار وأوراق البردي، وحتى أحدثها بكل الوانها المرئية والمسموعة، ومروراً بأوعية المعلومات الورقية بكافة أشكالها. وأوعية المعلومات التي يعتني بها التخصص هي الوسائط التي سجلت أفكار وتجارب وخبرات الجنس البشري، وهي أيضاً رصيده وزاده الحضاري التي تحمل معلومات الأمس واليوم المسجلة". وأوعية المعلومات التي تشكل موضوع تخصص المكتبات والمعلومات بدأت في الظهور منذ آلاف السنوات بعد أن أصبح من الصعب على ذاكرة الفرد أن يختزن ويضبط كل ما يصل إليه من خبرات السابقين في ذاكرته الداخلية، وخشى من أن ينسى هذه الخبرات المكتسبة فاحتاج إلى وسيط يسجل عليه هذه الخبرات، وبهذا بدات تظهر الذاكرة الخارجية. وعلى ذلك فان تخصص المكتبات والمعلومات إنما هوالتخصص الذي يعتني بأوعية المعلومات من حيث الضبط والإختيار والاقتناء والتنظيم والإسترجاع، وهذه الأوعية تحمل المعلومات التي تشكل الذاكرة الخارجية للجنس البشري، وتحتفظ بها المكتبات ومراكز المعلومات (سعيدي،٢٠٠٨). لذلك تسعى برامج التعليم الرسمى، التعليم والتدريب المستمر فى جميع أنحاء العالم إلى التكيُّف مع التطوّرات الجارية التى أحدثتها التطبيقات التكنولوجية الراهنة، وبخاصة ما يتصل منها بالمكتبات الرقميّة، ويتضح ذلك من خلال عمليات إعادة تصميم برامج منح الدرجات العلمية والدورات التدريبية. وعلى الرغم من ذلك فلا تزال مهارات التعامل مع المكتبات الرقمية – وما يمليه التعامل معها من تحصيل للمعارف المفاهيمية والدلالية والتراكيبية والفنية – غير واضحة المعالم في كثير من المقررات المتاحة الآن لا سيَّما فى الدول النامية، ولا يُستثنى من ذلك بطبيعة الحال إلا المقررات التى يذكر في عناوينها مصطلح

"المكتبات الرقمية" صراحة (الهادي، ٢٠٠٦). ومن الإيجابيات التى يمكن ملاحظتها وجود اتفاق شبه عام على أهمية تلك الموضوعات الرئيسة وثيقة الصلة بمهارات الحاسوب، وشبكات المعلومات، وعمليات اختزان المعلومات واسترجاعها، وتحليل المعلومات، وسمات المستفيدين وسلوكياتهم فى البحث عن المعلومات، وزيادة الوعى بالمعلوماتية، وواصفات البيانات (الميتاداتا) وغير ذلك. غير أن نقطة الاختلاف الوحيدة تكمن فى اختيار أى من هذه الموضوعات ليكون بمثابة نقطة الانطلاق لإحداث التطوير المأمول (المحيريق، ٢٠٠١).

وينبغى على المؤسسات الأكاديمية (كليات ومدارس وأقسام علم المكتبات والمعلومات) مواجهة التغيرات الجذرية التى أحدثتها البيئة الرقميّة فى التخصُّص باتخاذ بعض التدابير التى تعمل على التحول من أساليب التعلم التقليدى إلى أساليب تعلم أكثر مرونة تراعى مستقبل مهنة المكتبات لإعداد اختصاصييْ المكتبات المؤهلين للعمل فــى البيئة الرقمية ومنها على سبيل المثال(المحيريق،٢٠٠١):

أولاً: تطوير برامج التأهيل المهنى للمكتبيين واختصاصييْ المعلومات (التعليم والتدريب) لتستوعب موضوعات ومقررات جديدة وثيقة الصلة بالمكتبات الرقمية مثل: تنظيم وإدارة مصادر المعلومات الرقمية، وقضايا الملكية الفكرية فى البيئة الرقمية، وأساليب تحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين المتصلين بالشبكات.

ثانياً: إجراء التعديلات المناسبة للأجزاء النظرية فى برامج البحث فى تخصص علم المكتبات والمعلومات لتتوافق مع متطلبات تنمية المكتبات الرقمية وتطويرها.

ثالثاً: تنمية القدرات التعليمية للمحاضرين بما يجعلهم قادرين على إحداث لونٍ من ألوان التكامل بين الأجزاء النظرية والتطبيقية للمقررات الجديدة.

التطوير المهني:

ورد في خطاب جلالة الملك عبدالله الثاني بن الحسين (ملك الأردن) في الاجتماع السنوي للمنتدى الاقتصادي العالمي (دافوس، سويسرا) ٢٦ كانون الثاني ٢٠٠٣ "أننا استثمرنا بكثافة في تطوير أعظم ثرواتنا الوطنية - شعبنا، إذ أنه في عالم الاقتصاد المعرفي، تكون الموارد البشرية هي الميزة الحقيقية التي ستحافظ على استمرارية توجهنا الاقتصادي. وستصبح هذه القدرات في تقديرنا، المصدر الذي يستقي الأردن منه مستقبله.." (عبدالله الثاني،٢٠٠٣).

وهذا يبين أهمية التطوير المهني للعاملين في كافة المجالات وعلى جميع الأصعدة. لهذا ينبغي على المكتبة ان تقوم بالتطوير المهني المستمر لموظفيها وذلك لرفع كفاءة الخدمات التي تقدمها المكتبة لروّادها، ولهذا الجهد المهني الذي تقوم به المكتبة عيوبه اذ يؤدي التدريب والتعليم الناجح بالأمناء الشبان إلى تركهم للمكتبة أحياناً وتوليهم مناصب أخرى أعلى في مكتبات أخرى. ولكن ذلك ينبغي ألاّ يثبّط همّة المكتبة عن مواصلة الإرتفاع بالمستوى المهني للمشتغلين بالعمل المكتبي والتوثيقي. وعلى كل حال فإنّ شهرة المكتبة وسمعتها في إعداد أمناء أكْفَاء ناجحين من شأنه انْ يجعلها نقطة جذب لموظفين ممتازين جُدُد وهكذا...

ويفصّل كلّ من بدر وعبد الهادي (١٩٨٧) والياسري (٢٠٠٩) الأساليب المتبعة في تشجيع التطوير المهني لموظفي المكتبة كما يلي:

١. تعريف الموظفين الجدد بأقسام وإدارات المكتبة. ويقوم بهذه المهنة مدير المكتبة أو نائبه أو رئيس القسم المسؤول عن الموظف الجديد، وينبغي ألا يكون هذا التعريف سطحياً أو عابراً بل ينبغي أن يكون متعمقاً إلى حدٍّ ما وبالتالي فقد يستغرق هذا التعريف عدة أسابيع.
٢. دليل العمل بالمكتبة. ويشتمل هذا الدليل على تفاصيل جميع العمليات المتبعة بالمكتبة، وبالتالي فإن مثل هذا الدليل سيوفر الكثير من الوقت الذي يمكن أن يقضيه أو يقضيه موظف مسؤول في تعريف الموظف الجديد بتفاصيل العمل الذي سيوكل إليه.
٣. اجتماعات الموظفين الدَوْرية. فالاتصالات والمناقشة بين موظفي المكتبة في الاجتماعات المِهْنيّة والرسمية أمر ضروري لنجاح تشكيل المكتبي ومساعدته في أداء مهمته على مستوى الكلية ومستوى الجامعة. وتشمل هذه الاجتماعات مستويات مختلفة، فقد تكون بين مدير المكتبة ورؤساء الاقسام الرئيسة لإحاطتهم بالقضايا المطروحه للبحث على لجنة المكتبات ولمناقشة القضايا الخاصة بإدارة المكتية والتنسيق بين خدماتها وأقسامها، وقد تكون هذه الاجتماعات بين موظفي القسم نفسه حتى يعرفهم رئيس القسم بالقضايا التي نوقشت على المستويات الأعلى. هذا فضلا عن اللقاءات الاجتماعية في المناسبات العلمية المختلفة، وعلى كل حال فإنّ هذه اللقاءات والاتّصالات من شأنها الدفع المستمر للتطوير المهني بالمكتبة.

٤. التدريب أثناء الخدمة. لقد أصبح التدريب من أهم الأمور التي ينبغي أن تركز عليها جهات المكتبات ومراكز المعلومات، وباعتباره جزءاً أساسياً من عملية متكاملة الهدف، تسعى إلى تنمية العاملين مهنياً وعلمياً وتقنياً، وإكسابهم مهارات جديدة، حتى يتمكنوا من السيطرة على المواقف العديدة التي يواجهونها أثناء عملهم. ومن هنا تبرز أهمية التدريب في أثناء الخدمة بالنسبة للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات باعتباره السبيل للنمو المهني، وللحصول على مزيد من الخبرات الثقافية والاجتماعية، وكلُّ ما من شأنه رفع مستوي أدائهم مما يؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم. ويخص هذا التدريب الموظفين الجدد، وعادة ما تقوم المكتبة بتعيين الموظف الجديد بأحد الاقسام ثم تتركه بهذا القسم ليعرف جميع تفاصيل العمليات فيه ولكن دون ان تعرفه باوجه نشاط الاقسام الأخرى. والواقع أنَّ الموظف الجديد بحاجة إلى التعرُّف على مختلف اعمال المكتبة ولو بطريقة عامة. ويمكن أن يكون ذلك عن طريق ترتيب لقاءات أو محاضرات أسبوعية بين رؤساء الأقسام والموظفين الجدد.

٥. الأنشطة المهنية خارج المكتبة. ويتصل هذا الاسلوب بتشجيع موظفي المكتبة على حضور الاجتماعات والمؤتمرات المهنية الوطنية والاقليمية والدولية، وهذه المؤتمرات هي إحدى الوسائل الهامة التي يتعرف فيها أمين المكتبة على التطورات الحديثة في مجاله. كما ينبغي على المكتبة ان تشجع موظفيها على حضور بعض الدراسات المنهجية أو المقررات الدراسية التي تساعدهم على الإرتقاء بمستوى الخدمة المكتبية، ويدخل ضمن هذا الأسلوب أيضاً تشجيع الموظفين على زيارة المكتبات الأخرى المشهوره بمجموعاتها وتنظيمها.

٦. التدريس والبحث في مجال علم المكتبات والمعلومات. إن تشجيع المكتبة أعضاءها على الإسهام في الإنتاج الفكري لعلم المكتبات والمعلومات يعتبر واحداً من واجباتها لرفع كفاءة موظفيها المهنيين فضلاً عن أن المكتبة يمكن أن تشجّع موظفيها على التخصص في مجالات معينة في هذا العلم، وتيسّر لهم كل إمكانيات البحث والتجريب والنشر، ذلك إن إتاحة الفرصة للأمناء المؤهلين تأهيلاً عالياً لتدريس علم المكتبات أو غيره من العلوم داخل أقسام علمية جامعية أمر مرغوب فيه. ومن الملائم الموازنة بين الواجبات المكتبية وواجبات التدريس حتى لا تطغى أعباء التدريس على القيام بواجباته في العمل. كما يجب تشجيع التأليف والترجمة بقوة في الموضوعات المتعلقة باهتمامات الأمناء واحتياجات مهنة المكتبات، وخصوصاً في البلاد التي تعاني من نقص في الأمناء المهنيين ومن ندرة في المجلات العلمية باللغات

الوطنية. ويجب أن تهيئ المكتبة ظروفاً ملائمة للعمل، ولا يتأكد ذلك بتوفير المباني الملائمة وبما يتطلبه ذلك من تكييف أوتهوية فحسب، بل تهيئة الوقت الكافي للتأليف والكتابة المهنية والبحثية.

تدريب العاملين في المكتبات الجامعية: مفهومه وأهميته:

هنالك أهمية بالغة لتنظيم البرامج التدريبية المختلفة للعاملين في المكتبة الجامعية، إذ يهدف التدريب المنظّم إلى إكساب العاملين مهارات فنية وتقنية وسلوكية تؤدي إلى زيادة إتقانهم لعملهم وسرعة إنجازهم له وزيادة كفايتهم الإنتاجية فيه، وتساعدهم في حلّ المشكلات المتعلقة به، وتزيد من رضاهم عنه وولائهم له، ممّا يؤدي إلى تحقيق المكتبة لأهدافها الموضوعة (همشري، ٢٠٠٩). وتشير الدراسات إلى أن عدم الاهتمام بالتدريب يؤثر بشكل كبير على الإنتاجية، إذ أن إنتاجية العَمالَة غير المدرّبة، تبلغ نصف أو ثلث إنتاجية العَمالَة المدرّبة، كما تبلغ نسبة الفاقد في العمالة غير المدربة ثلاثة أضعاف المدربة إضافة إلى ما يخلفه عدم التدريب من ملل و صراعات شخصية في بيئة العمل مع انخفاض في مستوى الخدمة ونوعيتها.(حلواني، ٢٠٠٦)

وتُعد المكتبات ومراكز المعلومات من أهم المؤسسات في هذا العصر الذي يوصف بأنه عصر المعلومات. وتحتاج هذه المؤسسات إلى الكادر البشري المتخصِّص والمدرَّب للقيام بعملياتها الفنية وتقديم خدماتها العامة وإدارتها وتنظيمها. ويجب التأكيد على ضرورة توفير الأشخاص المؤهلين في المكتبات ومراكز المعلومات، لأن العنصر البشري يُعدّ من أهم المكونات الأساسية لها. وقد ظهرت تعريفات عديدة لمفهوم التدريب، من بينها: "إنّه عملية شاملة معقده تتناول جميع التدابير اللازمة لايصال الفرد إلى وضع يمكنه من الاضطلاع بوظيفة معينة، وإنجاز المهام التي تتطلبها هذه الوظيفة، وجعله قادراً على متابعة العمل في الإدارة العامة". وقد أشار العديد من المتخصِّصين في المجال إلى ضرورة استمرار التدريب بعد دخول الوظيفة، ووجوب تأمينه طوال مدة خدمة الموظف، أما في مجال المكتبات فيعرف التدريب بأنه: "تثقيف منهجي لكافة مستويات العاملين على مواقف أو مهارات جديدة، أو هو نمط من التعليم المستمر أو التعليم بموقع العمل" (عليان،٢٠٠٢).

ويُعَّرف همشري (٢٠٠١) التدريب بأنه: "الجهود الإدارية أو التنظيمة التي تهدف إلى تحسين قدرة الفرد على أداءعمل معين، أو القيام بدوْر محدد في المكتبة أو مركز المعلومات بكفاءة عالية" ويعرّفه أيضاً بأنه: "عملية مخطَّطة تهدف إلى تحسين مهارات وقدرات الفرد وصقلها، وتوسيع نطاق معرفته من خلال التعلم، لرفع مستوى كفاءته وكفاءة المكتبة التي يعمل فيها"

وتشير جميع الدلائل إلى أهمية التنمية المهنية للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات، وإلى ضرورة توفير فرص التدريب المستمر، من قبل المتخصِّصين في المجال، لتطوير كفاءات الأفراد عند الالتحاق بالعمل و حتى أثناء الخدمة. ويعود التدريب بالفائدة على العاملين والمكتبات ومراكز المعلومات ومجتمع المستفيدين، ويؤدي إلى تقوية الأواصر بين العاملين وبينهم وبين الإدارة. وترتفع بواسطة الفعالية في العمل وتزداد الإنتاجية في المؤسسة وبالتالي في المجتمع (عليان، ٢٠٠٢).

وأصبح التدريب تخصُّصاً قائماً بذاته ووظيفة ذات مهام محدّدة في كافة المؤسسات المختلفة، ويرى بعضهم أنَّ التدريب ليس هدفاً في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق هدف أو أهداف محددة، إذ يعمل على إزالة جوانب الضعف والقصور في أداء سلوك الأفراد العاملين في المكتبات والمعلومات والارتقاء بهما على النحو الأمثل، مما يكفل حسن قيامهم بوظائفهم وأعمالهم، وبالتالي زيادة كفايتهم الانتاجية (محيريق، ٢٠٠١).

وحصر عليان (٢٠٠٢) ومحيريق (٢٠٠١) دوافع الإلتحاق بالبرامج التدريبية من خلال ما تحققه من نتائج وفوائد تتمثل في النقاط التالية:

- زيادة في الإنتاجية للعاملين.
- قله في دوران العمل.
- رفع معنويات العاملين.
- قلة في الإشراف والرقابة.
- توفير القوّة الاحتياطية في المؤسسة.
- قلة في الشكاوى، وتقدم في الإدارة.
- قلة في حوادث العمل.

- اكساب الفرد مهارات وقدرات وخبرات ومعلومات جديدة تنقصه.
- اكساب الفرد انماطاً واتجاهات سلوكية جديدة لصالح العمل.
- صقل وتحسين المهارات والقدرات والخبرات والمعلومات المتوفرة حالياً لدى الفرد.

كما ويرى كلّ من عليان (٢٠٠٢) والخافجي (٢٠٠١) أن الاحتياجات التدريبية للعاملين في المكتبات تعود إلى الأسباب أو الدوافع التالية:

١. المهام والانشطة التي تواجه العاملين يومياً في العمل، وتتطلب منهم الاستخدام الأمثل لمعلوماتهم ومهاراتهم عند كل موقف. مثل التغيرات المستمرة التي يشهدها ميدان تكنولوجيا المعلومات.
٢. تحقيق مقاييس الأداء الشخصي.
٣. سرعة الاستجابة للاحتياجات الشخصية، والرغبة في التغيير.
٤. رغبة الاشخاص وتطلعهم للترقي إلى مناصب أعلى في العمل.
٥. سرعة التغيُّر الاجتماعي والتكنولوجي وعدم القدرة على مسايرته، بالاضافة إلى تأثيراته على المكتبات والعاملين فيها.
٦. زيادة معدلات انتاجية الفرد ورضاه الوظيفي وتحسين علاقته في العمل وتقليل الإشراف وتخفيض تكاليف استخدام الأجهزة ويُحقق ما يهدف اليه من زيادة الإنتاجية ورفع معنويات العاملين المتدربين طبعاً.
٧. التدريب أسلوب لكسر حاجز الخوف وتهيئة المناخ لتأقلم العاملين.

وبيّن عليان (٢٠٠٢) أنّ الحاجة إلى تدريب العاملين في المكتبات تنشأ عادة في المواقف التالية:

- § استحداث وظيفة جديدة.
- § الإحلال الوظيفي أو استبدال الوظيفة.
- § إعادة النظر في الهيكل التنظيمي للمكتبة.

ويمكن إضافة حالات أخرى مثل: رغبة الفرد في الترقي أو الحصول على حوافز مادية، سدّ العجز في العمالة الفنية المدربة، التدريب على أجهزة ومعدات جديدة، التدريب على نظم فنية جديدة، التدريب على خدمات مكتبية جديدة.

وتتطلب العمليات الفنية والخدمات العامة التي تقدّمها المكتبات ومراكز المعلومات هذه الأيام موظفين مؤهّلين ومدرّبين بشكل جيّد لكي يتمكنوا من القيام بها بشكل فعّال. وقد ظهرت عدة أسباب وعوامل تؤكد على ضرورة زيادة كفاءة العاملين في المكتبات والمعلومات بشكل دائم ومستمر، يلخصها عليان (٢٠٠٢) بما يلي:

- التغييرات الكبيرة في الاجراءات والأدوات المستخدمة في تخزين وإعداد واسترجاع وبث المعلومات.
- زيادة الاعتراف بقيمة المعلومات في المجالات الاقتصادية والاجتماعية مما أدّى إلى زيادة الطلب على المعلومات وخدماتها.
- النموّ الهائل لنظم الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات والنشر الالكتروني.
- التغييرات السريعة والمتلاحقة للتكنولوجيا وأنماط العمل في مجال خدمات المكتبات والمعلومات.
- ازدياد الوعي لدى العاملين في المكتبات نحو مسؤولياتهم المهنية تجاه المستفيدين.
- تغير سلوك البحث عن المعلومات ليصبح مشابهاً لعملية البحث العلمي.
- تزايد تكلفة الحصول على المعلومات وتقديمها للمستفيدين.

ويمكن توضيح مبرِّرات التدريب أثناء الخدمة للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات في:

١. الحصول على معرفة متخصّصة.
٢. تأهيل فنيّ مناسب.
٣. تحديث المعلومات.
٤. المحافظة على مواكبة التطورات الحديثة في مجال المكتبات.
٥. تحسين الأداء في العمل.
٦. تحقيق الذات لدى العاملين في المكتبات.

ويرى عليان (٢٠٠٢) والزهراني (٢٠٠٩) أن أهمية التدريب وبرامج تنمية العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات تتمثل بما يلي:

- يحتاج الموظف الجديد في المكتبة إلى تدريب مبدئي يمهّد له الدخول في المهنة والتعرُّف على المؤسسة التي تم تعيينه فيها، ويمكّنه من القيام بأعباء الوظيفة.
- تنظيم عمليات تدريبية مستمرة من أجل تحسين الأداء أو التعرُّف على بعض الأنشطة الجديدة في مجال العمل.
- تطور العلوم والذي يتطلب استخدام اساليب وتطبيقات تكنولوجية ومن المهم التدريب عليها.
- تغيُّر الوظائف ذاتها وتَنقُّل الفرد بين عدة وظائف خلال فترة عمله بالمؤسسة.
- استخدام أجهزة وأقسام إدارية داخل المؤسسة يتطلب توفر مهارات معينة لا يمكن الحصول عليها إلا عن طريق التدريب.
- يتم التخطيط لبرامج التدريب استجابه لمشكلات الأداء في العمل، ولتصحيح العجز في الكفاءات المتاحه، ولمواجهة الصعوبات والمشكلات التي تواجه العمليات الفنية المتزايدة في المكتبات ومراكز المعلومات.

وتنبع أهمية التدريب في المكتبات ومراكز المعلومات من الفوائد الكثيرة التي يقدّمها للفرد بخاصة والمكتبة أو مركز المعلومات بعامة. أمّا فائدته بالنسبة للفرد؛ فإنّه يساهم في رفع روحه المعنوية نتيجة زيادة إلمامه بالنواحي الجديدة في العمل، ويحافظ على معايير الأداء الفردي المنتج والفعّال من خلال إكساب الفرد معارف ومهارات جديدة، وزيادة ثقته بنفسه نتيجة لزيادة قدرته على أداء عمله بالكفاءة المطلوبة، بالإضافة إلى اكتساب اتجاهات إيجابية تجاه المهنة، عدا عن تزويده بخبرات ومهارات جديدة تساعده على الإرتقاء بمنصبه الحالي وتولي مسؤوليات أكبر في المستقبل، واكتساب آفاق جديدة من خلال تعرّفه على مشكلات مهنته وتحدياتها وأسبابها وكيفية التخلص منها أو التقليل والتخفيف من آثارها. بالاضافة إلى حمايته من اخطار العمل الذي يزاوله، وذلك على طريق اللإقلال من إصابات العمل التي تحدث غالباً بسبب ضعف الكفاءة والمعرفة، ممّا يؤدي بالتالي إلى زيادة رضاه على العمل وانتمائه له، حيث ان التدريب يكسب الفرد أساليب التعلُّم

المستمر والذاتي ويُمَكِّنه كذلك من الانفتاح على الآخرين واطلاعه على كل جديد في مجال عمله (عليان، ٢٠٠٢) و(الزهراني، ٢٠٠٩).

أما بالنسبة للمكتبة فتتمثل فوائد التدريب لها بما يلي: (عليان، ٢٠٠٢)

- زيادة قدرتها الانتاجية، وبالتالي زيادة قدرتها عل تحقيق أهدافها الموضوعة.
- سرعة إنجاز الأعمال وبطريقة سليمة.
- تخفيض معدل اصابات العمل نتيجة زيادة قدرة الفرد على التعامل مع المواد والآلات والأجهزة ومصادر المعلومات.
- التخفيف من مستويات الإشراف، فالفرد المدرّب جيّداً يمكن أنْ يمارس الرقابة الذاتية على عمله، ولا يحتاج إلى درة الإشراف التي يحتاجها الفرد غير المدرّب.
- زيادة الاستقرار في أعمال المكتبة أو مركز المعلومات، فالفرد المدرّب يضمن الاستمرار في العمل والإنتاج بكفاءة، ويعمل بتعاون أكبر مع زملائه.
- تخفيض نفقات العمل من خلال زيادة مهارات الفرد والتقليل من اخطائه.

أنواع البرامج التدريبية:

يُعرّف البرنامج التدريبي بأنّه: "مجموعة من الخبرات والنشاطات والفعاليات المخطَّطة والمبرمجة، والتي يتم تصميمها استناداً إلى نظريات التعلّم والتعليم، ويتعرض لها المتدرّب، ويمارسها لتمكينه من اكتساب المعارف والمهارات وأنماط السلوك والاتجاهات التي يؤدي اكتسابها إلى تلبية الاحتياجات التدريبية الوظيفية للأفراد وتحقيق الأهداف للمؤسسات" (عليان، ٢٠٠٢).

ويميز كلّ من عليان (٢٠٠٢) والمحيرق (٢٠٠١) بين عدّة أنواع من التدريب في المكتبات ومراكز المعلومات، والأنواع المقصودة هي:

١. التدريب التوجيهي أو التدريب قبل الالتحاق بالمهنة: وهو الذي يهدف إلى تعريف الأفراد الجدد بمكانهم في الهيكل التنظيمي للمكتبة أو مركز المعلومات، ويوضح لهم ظروف العمل وبيئته، وحقوقهم وواجباتهم ومسؤولياتهم فيه. كما يتضمن الإجابة عن جميع الاسئلة التي يودّون طرحها بهذا الخصوص. وبالتأكيد لا يعني الحصول على المؤهل العملي الجامعي

وحده القدرة على امتهان مهنة المكتبات. فالدراسة النظرية وحدها غير كافية لهذه الممارسة العملية للوظيفة، لذلك لابُدّ من إعداد المهني وتدريبه تدريباً عملياً أسوة بالمهن الأخرى. بمعنى آخر، فإن التعليم يُعِدّ الطالب للحصول على وظيفة وليس القدرة على أداء تلك الوظيفة.

٢. التدريب أثناء الخدمة: وهو التدريب الذي يحصل عليه الفرد من رؤسائه او زملائه في العمل ممن لديهم خبرة في العمل الذي يمارسه، ويوفر له الارشاد اللازم إلى كيفية القيام به بطريقة صحيحة. ويُعدّ هذا النوع من التدريب من أفضل نظم التدريب انتشاراً وفاعلية في المكتبات ومراكز المعلومات؛ لأنه يضع المتدرب بالجو الفعلي للعمل. ويأخذ شكل التعليم، وقد يأخذ شكل برنامج تدريبي يدخل في نطاق برنامج عام لتدريب الموظفين.

٣. إعادة التدريب: ذلك التدريب الذي يمكّن الفرد من تولي وظيفة جديدة أو القيام مسؤوليات وأعباء جديدة. ويختلف عن التدريب أثناء العمل في أنّه يشتمل على معلومات لازمة للعمل في تخصّص جديد أو وظيفة جديدة أو في أحد المجالات الجديدة لتخصّص قديم.

٤. التدريب القيادي: هو ذلك النوع من التدريب الذي يهتم بتطوير القدرات والمهارات الإدارية لدى المديرين والرؤساء في جميع المستويات الإدارية (العليا، الوسطى، والدنيا) في المكتبة أو مركز المعلومات كما يشمل تدريب الأفراد الذين يُتَوقع لهم أن يتسلّموا مناصب قيادية في المستقبل القريب. ويشرف على هذا التدريب عادة خبراء واختصاصيون من داخل المؤسسة الأم التي تتبعها المكتبة او من خارجها بوساطة مكاتب استشارية متخصّصة.

٥. التدريب الخارجي: يتم هذا النوع من التدريب خارج نطاق المكتبة أو مركز المعلومات وبوساطة مؤسسات أكاديمية أو مؤسسات استشارية متخصّصة، وقد يرجع ذلك إلى عدم توفر المدربين الأكفياء في موضوع التدريب في المكتبة أو مركز المعلومات، وإلى كبر حجم برنامج التدريب احياناً مما يخشى معه التأثير على سير العمل اليومي فيها. ويشمل هذا النوع من التدريب أيضاً الزيارات الميدانية للعاملين إلى مكتبات ومراكز معلومات أخرى بهدف الاطلاع على أعمالها وخدماتها والتكنولوجيا المستخدم فيها، وغيرها، وأيضاً حضورهم محاضرات أو ندوات أو مؤتمرات ذات علاقة بالعمل.

٦. التدريب حسب الحاجة: ويحتاجه الموظف الذي سيواجه تغييرات كبيرة في وظيفته كدخول تكنولوجيا جديدة لمجال عمله أو توسيع الخدمات التي يقدمها للمستفيدين.

٧. الدراسات العليا: حيث اعتبر بعض الباحثين هذا النوع من التأهيل أيضاً شكل من أشكال التدريب حيث أنها تتطلب تفرغاً جزئياً من العامل وتعود عليه بالفائدة كفائدة التدريب.

وتشمل برامج التدريب المهني للعاملين في مجال المكتبات والمعلومات أنماطاً وفرصاً مختلفة للتدريب منها: (عليان، ٢٠٠٢)

- برامج التعليم ما قبل الجامعي، مثل دبلوم كليات المجتمع في الأردن.
- برامج التعليم الجامعي والتي تؤدي إلى درجة البكالوريوس والماجستير والدكتوراه والدبلوم العالي في علوم المكتبات والمعلومات.
- التدريب الأساسي العام والشامل في علوم المكتبات أو المعلومات.
- التدريب المتخصِّص في أحد المجالات مثل التصنيف أو الفهرسة.
- التدريب الدقيق في مجال محدَّد مثل تكشيف الدوريات.
- التدريب المستمر اثناء الخدمة.

وهنالك أساليب تقييم تهدف إلى قياس فعالية التدريب من حيث مدى تأثيرها على الأداء وأهمها: (حلواني، ٢٠٠٦)

١. ردّ الفعل تجاه التدريب: ويقوم على تعبئة نموذج في آخر الدورة مع مساحة للاقتراحات والتعليق على المحتوى والأحوال وأسئلة متوازنة للمتدربين ووقت كافٍ مع تغيير ترتيب الأسئلة دون تغيير المحتوى إضافة إلى أهمية متابعة مدى تغيّرهم للتقييم بعد أسبوع أو أسبوعين.

٢. التعلُّم والفهم: وذلك من خلال تحديد غرض الدورة وإجراء اختبارات قبل الدورة لمعرفة المستوى واختبارات بعدها بشهرين أو ثلاثة مع أهمية التأكد من أن الموظفين يعرفون أنها لتقييم التدريب وليس المتدربين، كذلك لابُدّ من تطبيق الاختبار على موظفين لم يحضروا الدورة لكنهم مطالبون بنتائج مماثلة وذلك للمقارنة، مع ضرورة تصميم تمارين مشابهة للمتدربين لتطبيق أساليب جديدة في التعلم واستخدام قائمة المهارات لتقييمهم في مهارات معينة.

٣. تغيير السلوك: ويعني احتمال تطبيق المتدرب لمهارات جديدة ليتم تُقييمها عادة بعد ستة شهور، مع تغذية راجعة لتوثيق التغييرات وتقييم القدرات قبل وبعد في تقارير الإنتاجية بعد

ذلك للسلوك المتغير. ووضع حوافز لتشجيع التطبيق مع تحديد المعوقات وتحديد الأدوات والمواد المطلوبة ليتم التقييم.

٤. تحقيق نتائج تقبل القياس: والتي تُعتبر حصيلة كل ما سبق، إذ لابُدَّ من التساؤل عمّا إذا كانت هناك فجوات قد سُدت أو مشكلة قد حُلت، وما إذا حدث تقليل في الانحرافات والأخطاء أو زيادة في رضا المراجعين، وسرعة في الإنتاجية، حيث يتم التقييم هنا من خلال الوقت والمال المستثمرين ثم الفترة المستغرقة، وكقاعدة عامة فإنَّ من الضروري تقييم النتائج بعد ثلاثة أشهر على الأقل من التدريب وليس بعد اثني عشر شهر على الأكثر حتى لا تكون ظروف تحقيق النجاح قد تغيرت كثيراً.

إنّ أهم ما ينبغي الحصول عليه بعد انتهاء التدريب هو معرفة مدى قدرة التدريب على تحقيق أهدافه المرتبطة بتطوير أداء المتدربين ورفع كفاءتهم الإنتاجية بالشكل الذي يحقق منفعة المتعاملين مع المنظمة ويخفض تكاليفها ويرفع من كفاءتها وفعاليتها، لذا يكون التقييم هو الوسيلة الأفضل لمعرفة مدى تحقيق ذلك والاستفادة منه في دعم المزيد من البرامج التدريبية وفتح آفاقها أمام الموظفين على مختلف فئاتهم وأنواعهم.

المكتبات الجامعية: ماهيتها، وأهدافها وأهميتها ووظائفها.

المكتبة الجامعية، بالمفهوم العلمي الحديث، هي إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دوراً علمياً هاماً في مجال التعليم العالي. ولا يقلّ هذا الدوْر في أهميته وضرورته عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أية مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعيّ، فالمكتبة الجامعية هي مؤسسة ثقافية وتثقيفية وتربوية وعلمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة أوالكلية أوالمعهد، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأبحاثهم، من الكتب والدوريات والمراجع وأوعية المعلومات الأخرى بعد تنظيمها وتصنيفها وفهرستها وتكشيفها تسهيلاً للوصول إلى المعلومة المطلوبة. إنها جزء أساسي لا يتجزأ ولا يمكن الاستغناء عنه في المؤسّسة العلميّة التابعة لها. ويمكننا دون مبالغة أوتحيز القول بأنَّ الجامعة هي أستاذ وطالب ومكتبة. فبينما يعمل الأستاذ على نشر العلم والمعرفة يقف الطالب في محراب الجامعة يتلقى العلم، وتقف المكتبة من ورائهما تعمل جاهدة على توفير مصادر العلم والمعرفة لكلٍّ منهما. ومن

هنا نتبين أن المكتبة الجامعية تحتل بحقّ مركزاً عضوياً رئيساً في "الثالوث الجامعي" وفي أداء الرسالة العلمية الجامعية. ومن هنا فقد أصبحت الاتجاهات المعاصرة في التعليم الجامعي تؤكد على ضرورة تعميم المكتبات الجامعية حتى على مستوى الكليات والمعاهد والأقسام.(عيون السود، ٢٠٠٢)

وعلى الرغم من تعدُّد تعريفات المكتبة الجامعية، الاّ أنهّا تتفق في مجموعها على أنّ المكتبة الجامعية ليست مكانا، او مجرد مجموعات من المواد المكتبية (الكتب - الدوريات ... الخ) يقوم عليها ويهتم بأمرها مجموعة من الامناء والمعاونين، ولكنها أهم واشمل من هذا، فالمكتبة الجامعية رسالة مهمتها خدمة التعليم الجامعي والبحث العلمي، وهدفها مساندة المناهج والمقررات الدراسية وغرس وتنمية القدرة على الحصول على المعلومات وهو ما يسمى ب"التعليم الذاتي" ومن ثمّ يجب أنْ تتوافر فيها مجموعة من اوعية المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية، تختار باسلوب علمي وتنظم بطريقة فنية سليمة، ويقوم عليها مجموعة من ذوي التخصص المؤهلين تأهيلاً عالياً، حتى تتمكن من تقديم خدماتها لروّادها من الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة بكفاءة واقتدار. وإذا كانت الدراسة الجامعية في مفهوم التربية الحديثة هي : مكتبة واستاذ وطالب. فإنّنا لانخطئ الحساب إذا قلنا إنَّ المكتبة تمثل ثلث العملية التعليمية في الجامعة، او هكذا ينبغي ان تكون. وإن خطة الدراسة بالجامعة لايمكن ان تستقيم بدون المكتبة. ولايخفى ان نشاط المكتبة الجامعية يتأثر بطرق التدريس في الجامعة، فكلما ابتعدت الجامعة عن الإملاء والمحاضرة والحفظ، كلما اقتربنا من بلورة دور المكتبة الجامعية بمفهومها الحديث. وتأسيسا على ذلك يمكن تعريف المكتبة الجامعية بأنها المكتبة التي تخدم مجتمع الاساتذة والطلاب والإدارات المختلفة في الجامعة والكليات، وتقوم بتهيئة وسائل المعرفة وتعميقها وتنظيمها وتقديمها لمجتمع المستفيدين منها، وهذا المفهوم ينسحب بدرجات مختلفة على المكتبة المركزية للجامعة ومكتبات الكليات والاقسام ان وجدت (دياب، ١٩٩٤).

ميزات المكتبة الجامعية:

مهما كانت طبيعة ونوعية انماط التشكيلات في المكتبات الجامعية فإن هناك بعض السمات التي تتميز بها المكتبة الجامعية وهي: (المالكي، ٢٠٠٣)

- ضخامة حجم المجموعات المكتبية، وهناك العديد من المكتبات الجامعية التي تخطت المليون مجلد، وهي تأتي بعد المكتبات الوطنية من حيث الحجم ان لم تكن تتفوق عليها في بعض الأحيان.
- تنوع مصادر المعلومات التي تقتنيها بين مصادر تقليدية والكترونية.
- تعدد الموضوعات: فالمكتبة المركزية تقتني مصادر معلومات في مختلف موضوعات المعرفه البشريه، ومكتبات الكليات والمعاهد تضم المصادر المختلفة، وفقاً لتخصصات تلك الكليات والمعاهد.
- تنوع أغراض الاستخدام: فقد أدّى تعدد فئات المستفيدين فيها (طلبه المرحلة الجامعية الاولى، الدراسات العليا، الهيئة التدريسية، الموظفون) إلى التنوع في غرض الاستخدام، فهي بذلك تعمل على خدمة الأغراض التعليمية والبحثية، فضلاً عن الغرض الثقافي العام.

أهمية المكتبة الجامعية:

تُعدّ المكتبة الجامعية العمود الفقري للجامعات الحديثة، ونظاماً فرعياً مهماً يسهم في تحقيقها لاهدافها، ورسالتها. اذ يتوقف نجاح العملية التعليمية،والتعليمية والبحثية فيها على توفُّر مكتبة حديثة ومتطوِّرة ومنظمة بطريقة سليمه تيسر الإفادة من مجموعاتها. ويرجع السبب الرئيس في هذه الأهمية إلى ما توفره المكتبة من مصادر معلومات حديثة خدمة لافراد المجتمع الجامعي (أعضاء هيئة التدريس، الطلبه والباحثين) وتلبية لحاجاتهم المعلوماتية المختلفة، وما تقدمه لهم من خدمات معلوماتية رفيعة المستوى لتُسهّل عليهم عملية الافادة من المعلومات المتوافرة، وإلى أنّها تعمل جاهده وبصفة مستمرة على تحسين هذه الخدمات وتطويرها بما يتناسب مع دوْرها الاكاديمي. ويشير بعضهم إلى انه اذا كانت الجامعة تضم اجهزة كثيرة تخدم الأغراض التعليمية والبحثية، فليس هناك جهاز اكثر ارتباطا بالبرامج الاكاديمية والبحثية للجامعة مثل المكتبة. وبالاضافة إلى هذا كله فقد اصبحت المكتبات الجامعية في الوقت الحاضر احد المعايير الاساسية لتقويم الجامعات والاعتراف بها (همشري، ٢٠٠٩).

الوظائف والأهداف:

إن أهداف المكتبة الجامعية هي أهداف الجامعة ذاتها حيث ان المكتبة الجامعية تستمد وجودها واهدافها من الجامعة ذاتها، ورسالة المكتبة جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة، وهذه الأهداف تتمثل

في مساندة العملية التعليمية في الجامعة، وتشجيع البحث العلمي ودعمه، وتنمية التعليم الذاتي للطلبة، وخدمة المجتمع، وتزويده بالكوادر اللازمة بمختلف الاختصاصات، وإذا كانت الجامعة تضم أجهزة ومؤسسات كثيرة تخدم الأغراض العلمية والتعليمية والبحثية فليس هناك جهاز أو مؤسسة جامعية أكثر ارتباطاً بالبرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة مثل المكتبة. والمكتبة ليست مجرد مخازن للكتب والدوريات وأوعية المعلومات المختلفة، بل هي أداة ديناميكية فعّالة من أدوات التعلّم والتعليم، والثقافة والتثقيف، والتربية والتنشئة عيون السود (٢٠٠٢) ويوجز المالكي (٢٠٠٣) وعيون السود (٢٠٠٢) أهم وظائف المكتبة الجامعية وأهدافها بالنقاط التالية:

١. بناء وتنمية المجموعات المعلوماتية بما يضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في البحث والدراسة والتعلُّم، وتوفير مجموعة شامله وحديثة ومتوازنه من مصادر المعلومات التي تعزز المناهج الدراسية وتدعم البرامج الاكاديمية والبحوث العلمية في الجامعة.

٢. تنظيم هذه المجموعات بما في ذلك عمليات التصنيف والفهرسة والتكشيف والاستخلاص وغيرها من العمليات التي تكفل ضبط هذه المجموعات وحفظها وتحليلها وتكشيفها وصيانته.

٣. تقديم الخدمات المكتبة والمرجعية واسترجاع المعلومات، وما يشمل ذلك من الإرشاد المكتبي المهني ومعاونة رواد المكتبة وتوجيههم نحو الإفادة الأمثل من المجموعات المتوفرة، بما يعزز العملية التعليمية والتربوية والبحث العلمي في الجامعة.

٤. التعاون والتنسيق مع المكتبات الأخرى داخل القطر الواحد وخارجه للوصول إلى مصادر المعلومات الضرورية لروادها، والمشاركة في شبكات المعلومات المحلية والوطنية والإقليمية والدولية.

٥. تزويد الطلاب والدارسين بالثقافة المكتبية الأساسية من خلال تدريب جمهور المستفيدين على استخدام المكتبة لتمكينهم من الوصول إلى الاستفادة المثلى من مقتنيات المكتبة وأوعية معلوماتها.

٦. تطوير العمل المكتبي، وتحسين الأداء الوظيفي والإعلامي والتوثيقي.

٧. دراسة المستفيدين من الخدمات المكتبية -أي القراء- بمختلف فئاتهم، ومعرفة اتجاهاتهم القرائية، بهدف تلبية طلباتهم وحاجاتهم المعرفية والمعلوماتية على أفضل وجه.

٨. تجميع البحوث والدراسات العلمية والكتب الاكاديمية وتوزيعها والاعلام عنها، والعمل على اهدائها وتبادلها، ويتم ذلك من خلال إعداد النشرات وقوائم المؤلفات وإقامة معارض الكتب وغيرها.

٩. تدريب العاملين في مجال المكتبات والمعلومات من خلال عقد الدورات التدريبية والمحاضرات والندوات وورَش العمل لغرض تأمين خدمات متطورة لصالح الباحثين والدراسين.

لكن يرى همشري (٢٠٠٩) أن الوظائف السابقة تعكس في غالبيتها الوظائف التقليدية للمكتبات الجامعية، وبالتالي فإن الأمر يتطلب إعادة صياغة لهذه الوظائف في إطار التطورات الحديثة في المكتبات الجامعية التي تتجه إلى عمق استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، لتصبح المكتبة الجامعية مكتبة الكترونية (Electronic Library) أو رقمية (Digital) أو مكتبة افتراضية (Virtual Library) وقد ساعد ظهور المكتبة الافتراضية - بالاضافة إلى تكثيف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - على ظهور الجامعة الافتراضية وانتشارها في مختلف أقطار العالم.

ويمكن حصر أهداف المكتبة الجامعية بثلاثة أهداف أساسية هي ما يلي: (همشري، ٢٠٠٩)

أولاً: مساندة العملية التعليمية (هدف تعليمي):

لايختلف اثنان على أهمية المكتبة الجامعية أو قيمتها التربوية إذ تهدف أساسا إلى مساندة العملية التعليمية وتقديم خدمات مساندة لبرامج الدراسات الجامعية على مستوى البكالوريوس وبرامج الدراسات العليا على مستوى الماجستير والدكتوراه. وذلك من خلال توفير مصادر المعلومات المطبوعة وغير المطبوعة (السمعبصرية والالكترونية) اللازمة لدعم المناهج الدراسية والمحاضرات الصّفية، ملبية بذلك حاجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس. ومن المعلوم أنَّ توظيف مصادر المعلومات المتوافرة في المكتبة الجامعية لخدمة المناهج الدراسية ودعما للمحاضرات الصّفية سوف يجعل منها قوة تعليمية فعّالة، تسهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف التعليمية للجامعة. وبخاصة في ظل تأكيد الجامعات على التعلم الذاتي المستمر للطلبة وضرورة اعتمدهم على ما توفره المكتبة من مصادر معلومات حديثة في هذا المجال.

ثانياً: تشجيع البحث العلمي ودعمه.

تشكل الجامعة والبحث العلمي والتنمية ثلاثية مترابطة العناصر، ولا يمكن ان يستقيم لعنصر منها كيانه دون العنصرين الآخرين، فالجامعة بهيئتها التدريسية وطلبتها ومكتباتها هي الإطار والمناخ، والبحث العلمي هوه الاداة والوسيلة والتنمية هي الغاية والهدف.

ثالثاً: خدمة المجتمع.

للمكتبات الجامعية خصوصية تنبع من أهمية دور الجامعات في المجتمع والمتمثل بخدمته والعمل على رقيه وتطويره من خلال اعداد الكوادر البشرية المؤهلة اللازمة لسد حاجاته من المتخصصين في المجالات المختلفة، وما تقوم به من بحوث، ومن نوعية جمهور المستفيدين منها، اذ انها تقدم خدماتها لفئات مهمه من فئات المجتمع وهم الطلبه وأعضاء هيئة التدريس والباحثون من داخل الجامعة وخارجها، اذ يُعَدّ هؤلاء ادوات فاعله في تغيير المجتمع. كما يَنظر المجتمع إلى مكتبات مؤسسات التعليم العالي وبخاصة الجامعية منها على أنَّها الدعامة الرئيسة في بناء قاعده متطورة لصناعة المعلومات، لها القدرة على دفع عجلة العملية التنموية في المجتمع بفاعلية.

بالإضافه إلى الأهداف الثلاث الرئيسة للمكتبات الجامعية فإنّ هناك أهدافاً أخرى ثانوية لها هي: الهدف الاجتماعي؛ والهدف الثقافي؛ والهدف الترويحي.

العاملون في المكتبات الجامعية:

حتى تتمكن المكتبات الجامعية من القيام بوظائفها على النحو الأفضل وتحقيق أهدافها الموضوعه، يجب أن يتوافر لها كادر بشري مؤهل تأهيلا علمياً وفنياً وتقنياً، تكون لديه القدرة على التعامل مع المعلومات ومصادرها وتنظيمها وإدارتها، وتطوير خدماتها، والتعامل مع تكنولوجيا المعلومات ومتطلباتها ومشكلاتها. وعليه، فإنَّ هناك فئات جديدة من العاملين قد بدأت تظهر في المكتبات الجامعية كغيرها من المكتبات مثل الاختصاصيين الموضوعيين، والمبرمجين، ومحلّلي النُّظم ومصمميها، ومدخلي البيانات، وغيرهم (همشري، ٢٠٠٩).

وفي إطار المكتبات ومراكز التوثيق المعلومات يتواجد عدد من العوامل التي أدت إلى زيادة الاهتمام بإدارة الأفراد فيها، ومن هذه العوامل ما يلي: (الهادي، ١٩٩٩)

- الزيادة في حجم ودرجة تعقد المكتبة أو مركز المعلومات.
- نمو عدد التشريعات والتعليمات الحكومية المرتبطة بالعاملين.
- الحاجة المُلحّة للتعريف والتوجيه والتدريب وتقويم الأداء.
- استخدام الأساليب الحديثة في تنظيم الوظائف بالمكتبة أو مركز المعلومات مثل تحليل وتقويم الوظائف والمهام وغيرها.
- استخدام نظم أكثر تعقيداً ترتبط بتقويم الأداء والترقية.
- تغير كميات وانواع العمل الذي يجب اداؤه في المكتبات ومراكز المعلومات.
- تنوع نسب المهنيين في مواجهة العاملين الآخرين.
- الاهتمام المتزايد بجودة الحياة للأفراد.

فئات العاملين في المكتبات الجامعية ونوعيتهم:

ثمة تصنيفات مختلفة لفئات العاملين في المكتبات الجامعية، ويشير دانتون (Danton) إلى أن الوظائف في المكتبات الجامعية والبحثية يمكن تقسيمها إلى ثلاث فئات رئيسة هي: (دياب، ١٩٩٤)

الفئة الأولى أو العليا: ويندرج تحتها مديرو المكتبات، ورؤساء مكتبات الكليات أو الأقسام العلمية من ذوي الخبرات التخصّصية والخلفية الموضوعية، ويمكن أن يطلق عليها فئة الإدارة العليا.

الفئة الثانية أو المتوسطة: وتشمل الوظائف المهنية لباقي المكتبين الذين يقومون بالأعمال الفنية كالتزويد والفهرسة والتصنيف والإعداد الببليوجرافي... الخ. ويمكن ان نطلق عليها فئة "الخدمات الفنية".

الفئة الثالثة أو الدنيا: وتشمل الموظفين الكتابيين وبقية العاملين في المكتبة من غير الفئتين السابقتين ويمكن ان نطلق عليها فئة "الخدمات الروتينية".

ويمكّن أن يصنف العاملون في المكتبات الجامعية حسب طبيعة الوظائف التي يقومون بها إلى فئتين، هما:

مجموعة المهنيين: اصحاب الوظائف ويشترط في التعيين فيها الشهادة الجامعية المهنية المتخصصة.

مجموعة غير المهنيين: أصحاب الوظائف الكتابية ويُعيَّن فيها غير المتخصصين في المكتبات سواء كانوا يحملون مؤهلاً جامعياً أو متوسطاً.

ويلاحظ ان تقسيم هذه الفئات يعتمد على تحليل العمل المكتبي وتوصيف الوظائف والأنشطة التي تقوم بها المكتبة الجامعية.

اختيار العاملين:

يمثل العنصر البشري في المكتبات الجامعية العامل الاساسي لنجاح ادارتها، إذ يتوقف هذا النجاح على مدى كفاءة هذا العنصر وقدرته على القيام بالوظائف الإدارية المختلفة، فالموظفون هم الأشخاص الذين تقع على عاتقهم ترجمة السياسات إلى أفعال ومنجزات. ويتوقف نجاح أي مكتبة أو فشلها على نوعية العاملين فيها وخبرتهم وكفاءتهم. ولا تستطيع مكتبة من المكتبات أن تقدم خدمة فعالة للمستفيدين مالم يتوفر لديها موظفون على مستوى عالٍ من الكفاءة والتدريب يتيح لهم فرصة أن يظهروا مميزات هذا الرصيد الضخم من المجموعات والمصادر بأفضل الطرق والأساليب. ومن أجل هذا اهتمت المكتبات الجامعية في الدول المتقدمة بالقوى العاملة فيها من حيث الاختيار والتعيين والترقية والتدريب، وحرصت على تحسين ظروف عملهم والاهتمام بالنواحي الانسانية لديهم الافراد، فأنشأت إدارات خاصة لشؤون الأفراد للقيام بهذه المهام، بهدف الحصول على أكبر معدل للإنتاج كمّاً وكيفاً وبأقل قدر من التكاليف والنفقات (دياب، ١٩٩٤).

وتحتاج المكتبة الجامعية إلى مجموعة من المكتبين المؤهلين وأخرى من الموظفين الكتابيين، وعلى هؤلاء وأولائك تقع مسؤولية تنفيذ الأنشطة والعمليات المكتبية. وكلما كان اختيار هاتين المجموعتين على أسس سليمة، كلما أدى ذلك إلى تحقيق أهداف المكتبة بكفاية واقتدار. لذا، بات من الضروري وضع الخطوط العريضة لاختيار هؤلاء العاملين، وتهدف قواعد الاختيار إلى مماثلة الموظف والوظيفة، بمعنى وضع الشخص المناسب في الوظيفة التي تناسب استعداداته

وقدراته ومؤهلاته العلمية وذلك بغرض تحقيق أكبر قدر ممكن من الكفاءة في أداء الاعمال بالمكتبة، وتحقيق أفضل توافق نفسي للموظف حتى يشعر بالرضا والارتياح في عمله (دياب، ١٩٩٤).

تقييم أداء العاملين:

تُعدّ عملية قياس وتقييم الأداء من العمليات المهمة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية، فعن طريق القياس والتقييم تتمكن المكتبة من الحكم على دقة السياسات و البرامج التي تعتمدها، سواءً كانت سياسات استقطاب واختيار وتعيين، أو برامج وسياسات تدريب وتطوير ومتابعة لمواردها البشرية. ومع مستوى العاملين أنفسهم تعتبر عملية القياس و التقييم وسيلة يَتعرَّف من خلالها الفرد العامل علي نقاط القوة والضعف في أدائه و خاصة عند الإعلان عن نتائج تقييم الأداء، وعن طريقها يتمكن الفرد من تطوير نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف، والعملية تعتبر مهمة لجميع المستويات في المكتبة أبتداءً من الإدارة العليا وإنتهاءً بالعاملين في الأقسام والوحدات الفنية. وعلى الرغم من أنَّ الفرد العامل يستطيع أن يطلع بشكل غير رسمي علي أدائه من خلال زملاء العمل أو الرؤساء، إلا أن تقييم الأداء أسلوب رسمي ونظامي قد يخلق الشعور لدى العامل بجديّة المكتبة التي يعمل فيها مما يزيد من إنشداده وولائه لمكتبته وعمله بشكل أكبر، وبسبب هذا التأثير فقد أولْت المكتبات اهتماماً خاصاً وخصصت الكثير من الموارد لدعم وتوجيه عملية قياس وتقييم عامليها، وهذا ما حدى بالكثير من الكتاب والباحثين في أدب الموارد البشرية إلى اعتبار العملية مفتاح النجاح للمنظمة ووسيلة من وسائل ردم الفجوة بين الأداء والعاملين (جبريل، ٢٠٠٩).

ويُعدّ تقييم اداء العاملين امراً مهماً في المكتبات الجامعية، ويقصد به عملية قياس منظمة لنقاط قوّة الفرد وضعفه في الوظيفة أو العمل في فترة زمنية معينة ووفق معايير محدده. ومن المعلوم أن عملية التقييم تتطلب وجود معايير معينة يمكن استخدامها في قياس كفاءة العاملين في المكتبة الجامعية، وبالتالي تحديد الانحرافات الناتجه عنها. وتنقسم المعايير المقصودة إلى خمسة أنواع هي: معايير كمية تتعلق بكمية الإنتاج، ومعايير نوعية تتعلق بنوعية الأداء وجودته، ومعايير تكلفة تتعلق بالنفقات المصروفة على إنجاز أحد الأعمال، ومعايير زمنية تتعلق بالوقت اللازم للقيام بعمل معين، ومعايير القيم المعنوية وتتعلق بمجالات غير ملموسة مثل درجة إخلاص العاملين وولائهم للعمل، وروحهم المعنوية، وغيرها (همشري، ٢٠٠٩).

مفهوم تقييم الأداء:

لاشك أن المصلحة العامة تقتضي بأن يُعهد بالوظائف إلى الأكفاء من العاملين القادرين على النهوض بأعباء هذه الوظائف، والارتقاء إلى مستوى مسؤولياتها. وإهدار هذا المبدأ يعني إهدار الإمكانيات البشرية المتاحه وسوء استغلالها، ومن ثم كان من الطبيعي وجود معايير ومستويات محدّدة لتقييم أداء العاملين، والتأكد من صلاحيتهم، وكفاءتهم بصفة دائمة لمباشرة مهامّ وأعباء وظائفهم، فضلا عن صلاحيتهم للتقدم في السلك الوظيفي (الفروخ، ٢٠٠٦). حيث تتجه وظائف إدارة الأفراد وسياساتها و قراراتها نحو تحقيق أداء فعّال وإنتاجية عمل مرتفعة، فالتخطيط للقوى العاملة وتصميم برامج الاختيار والتوظيف، والتدريب والتنمية، وسياسات الأجور والحوافز، وتعزيز دور القيادة والإشراف، وتهيئة طرق ووسائل الاتصال الملائمة، كلها فعاليات تنفيذية تختص بها إدارة شؤون الأفراد في المكتبة، بهدف زيادة فاعلية أداء العاملين وكسب ودهم وولائهم وصولاً إلى أعلى إنتاجية ممكنة.(جبريل، ٢٠٠٩)

وعُرِّف تقييم الاداء بأنّه عملية تشتمل جانبين: أولهما، يتعلق بقياس مدى أداء الموظف لواجبات ومهام الوظيفة المسندة إليه وفقاً لمعايير محدده، وثانيهما، يتعلق بتقدير مدى استعداده للتقدم والترقية، وتحمُّل أعباء وظيفة ذات مستوى اعلى من مستوى وظيفته الحالية. وعُرِّف أيضاً بأنه تلك العملية التي تعنى بقياس كفاءة العاملين وصلاحياتهم وانجازاتهم وسلوكهم في عملهم الحالي، للتعرُّف إلى مدى قدرتهم على تحمّل مسؤوليتهم الحالية، واستعدادهم لتقلُّد مناصب أعلى مستقبلاً (الفروخ،٢٠٠٦).

أهمية تقييم الأداء:

يُعدّ تقييم الأداء عملية مستمرة ومنظمة وتحقق فوائد عديدة سواء للمنظمة أو للعاملين أنفسهم، وأهم هذه الفوائد: (جبريل، ٢٠٠٩)

١. أنه الأساس لإتخاذ القرارات المتعلقة بالسياسات العامة للأجور والمكافآت والحوافز بشكل يحقق مبدأ العدالة النسبية في عوائد الأفراد، كما وتعتبر نتائج الأداء أسساً موضوعية لسياسات الترقية والنقل.

٢. أنه المرشد لتحديد هيكل العمالة في المنظمة وتحديد الأعداد اللازمة من القوى العاملة، كما ويُعتبر مرشداً في التخطيط لبرامج و سياسات الاختيار والتعيين، وفي تقدير مدى صلاحية اختبارات التوظف، ولإعادة النظر في تطبيق مبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب لقدراته ومهاراته.

٣. أنه يسهم في تحديد الاحتياجات التدريبية والتنموية على أساس جوانب الضعف في الأداء.

٤. أنه يساعد في الكشف عن الطاقات والقدرات الكامنة لدى الأفراد من أجل استغلالها وتوظيفها لزيادة مستوى الأداء الحالي.

٥. أنه يشير إلى مدى نجاح أنماط القيادة والإشراف المستخدمة.

٦. أنه أساسا لعملية التطوير الإداري سواء في ما تعلق منها بالجوانب التنظيمية للمنظمة أو بجوانب العمل نفسه.

٧. أنه يكفل استمرار الرقابة على أداء العاملين.

٨. أنه يساهم في رفع الروح المعنوية للأفراد وخلق مناخ تسود فيه مبادئ العلاقات الإنسانية، وذلك نتيجة شعور العاملين بأنّ مختلف سياسات وإجراءات الأداء في التوظيف والتوزيع والتدريب والترقية والتحفيز تقوم على أسس موضوعية وعادله، مما يوطد العلاقة بينهم وبين الإدارة.

الدراسات السابقة

فيما يلي عرض لعدد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت واقع الأداء والتدريب، وتقييم العمل في عدد من الجامعات والمؤسسات الأكاديمية العربية والأجنبية.

أولاً: الدراسات المحلية (الأردنية)

أجرى المبيضين (٢٠٠٤) دراسة حول إدارة المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن وعلاقتها بالأداء "دراسة ميدانية تحليلية"، هدفت إلى معرفة واقع الأداء في مكتبات الجامعات الحكومية الأردنية وتطويره، ومعرفة العلاقة بين وظائف الإدارة ومستوى الأداء فيها، وتحديد اتجاهه، ودراسة واقع المكتبات الجامعية الحكومية، والوظائف الإدارية فيها، وتحديد الأسلوب الأمثل لإدارتها، وإبراز الدور المتوقع لها، واقتراح الحلول الملائمة لحل المشكلات التي تواجهها، والإفادة من التطورات التقنية والإدارية فيها. وشملت الدراسة (٣٢٣) موظفاً من العاملين في المكتبات الجامعية. بينت نتائج الدراسة أن معظم المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعتمد التقسيم الوظيفي انسجاماً مع طبيعة الأنشطة التي تمارسها، باستثناء مكتبة جامعة مؤتة وجامعة البلقاء التطبيقية. وإن مستوى الأداء في مكتبات الجامعات الحكومية الأردنية مرتفعاً بشكل عام، ويحتل الأداء الفردي المرتبة الأولى، ثم أداء الوحدات التنظيمية وأخيراً الأداء المؤسسي. وإن أداء مكتبات الجامعات الحكومية الأردنية يتأثر بجميع وظائف الإدارة دون استثناء، إذ جاء التخطيط في المرتبة الأولى في التأثير في الأداء، تلاه التوجيه ثم التنظيم، وأخيراً الرقابة. وأوصت الدراسة بالاهتمام بالوظائف الإدارية مع التركيز على وظيفة التخطيط، وتعيين العاملين من ذوي المؤهلات العلمية في مجال المكتبات والمعلومات، وتبني أحد المعايير الدولية لتوحيد الإجراءات الفنية والإدارية، وأن يشارك المديرون في وضع خطط مكتباتهم وموازناتهم التقديرية، والإشراف على صرفها. وتطوير الأنظمة والتعليمات والهياكل التنظيمية.

وأجرى الفروخ (٢٠٠٦) دراسة ميدانية عن مدى توفر التعلُّم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية. هدفت الدراسة إلى التعرُّف إلى أثر عملية التعلُّم التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية،

تكونت عينة الدراسة من (٩١٩) فرداً. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المتوسط العام لدرجة ممارسة التعلم التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية (البُعد الاستراتيجي للتعلم التنظيمي، البُعد التنظيمي للتعلم التنظيمي، البُعد الثقافي للتعلم التنظيمي) جاءت بدرجة متوسطة، وأن مستوى أداء العاملين في المؤسسات العامة الأردنية كان مرتفعا. وبينت النتائج وجود أثر لدرجة ممارسة التعلم التنظيمي في المؤسسات العامة الأردنية بأبعاده (البُعد الاستراتيجي للتعلم التنظيمي، البُعد التنظيمي للتعلم التنظيمي، البُعد الثقافي للتعلم التنظيمي) في الأداء الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة أن تعزِّز المؤسسات العامة الأردنية أبعاد عملية التعلم التنظيمي، واستغلالها في عملية التعلم التنظيمي، عن طريق جهد شمولي مخطط لخلق بيئة تنظيمية صحية، تؤسّس لبناء منظمات قابلة للتعلّم.

أمّا شديفات (١٩٩٩) فقد درست أثر برامج التدريب في معهد الإدارة العامة الأردني على التدرج الوظيفي وأداء الموظف الحكومي في محافظة أربد. وقد ركزت هذه الدراسة على تقييم أثر برنامج الإدارة الأساسية –كأحد برامج خطة تطوير المسار التدريبي في الجهاز الحكومي الأردني- على التدرج الوظيفي وأداء الموظف الحكومي في محافظة اربد. وقامت الباحثة بمقارنة أثر معرفة الموظفين المتدربين وغير المتدربين بالمهارات الإدارية التي اشتمل عليها البرنامج على أدائهم، ومعرفة اثر برنامج الإدارة الأساسية على التدرج الوظيفي للموظف في محافظة اربد. وأظهرت نتائج الدراسة إجماع رؤساء الموظفين المتدربين على أهمية استمرار برنامج الإدارة الأساسية لأنه يعمل على زيادة المعلومات وتطوير المهارات للموظفين، وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور. وأن الوقت المخصص للبرنامج قصير نسبة إلى زخم الموضوعات المطروحة وتنوعها. كما أن مفهوم التدرج الوظيفي مفهوم غير واضح بالنسبة للموظفين الحكوميين في الأردن لعدم توفر نشرات توضيحية أو ندوات أدى إلى تدني معلومات رؤساء الموظفين حول هذا المفهوم والتخطيط له. وأوصت الدراسة بمعالجة بعض أخطاء خطة تطوير المسار التدريبي، ولتحقيق الربط بن التدريب والمسار الوظيفي من خلال برنامج الإدارة الأساسية.

وفي دراسة منشورة بكتاب أجراها القاضي (١٩٩٨) هدفت إلى تقييم دور التدريب المهني في اعداد القوى العاملة الأردنية، من خلال الدراسة الميدانية في قطاع تكرير البترول في شركة مصفاة البترول الأردنية. حيث بلغ اجمالي عدد أفراد العينة (٣٠٠) فرداً تشكل (٧%) من مجموع أفراد

مجتمع البحث، أظهرت النتائج التأثير الإيجابي للتدريب المهنيّ ودوره المتمثل في إكساب العناصر الأردنية من الفئة غير المدربة بالمهارات والخبرات الفنية من خلال التدريب واحتكاك هذه الفئة بالعناصر العاملة المدربة في مواقع العمل. والتأثير السلبي للعمل المهني والفني على تفضيل عمل الذكور على عمل الاناث في مجال العمل المهني والفني. وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بشؤون المرأه والعمل على دمجها ومشاركتها بسوق العمل ومشاركتها بالحياة الوطنية والتنمية الاجتماعية والاقتصادية. التعرُّف إلى المشاكل التي تواجه عمل المرأة لوضع الحلول المناسبة لهذه المشكلات والقضاء عليها. اعداد وتأهيل المدربين والمحاضرين على القيام بالتدريب بطريقة عليمة وخاصة الذين لم يسبق لهم حضور برامج تدريبية متخصصة.

ثانياً: الدراسات العربية

أجرت أبو زيد (٢٠٠٨) دراسة تناولت تأهيل العاملين وتدريبهم في مجال تقنية المعلومات في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات بالمملكة العربية السعودية، وهدفت إلى التعرف إلى أعداد ومؤهلات العاملين في مجال تقنية المعلومات في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات والوظائف التي يؤدونها، ودورهم في مجال تقنية المعلومات في ظل التقنية الحديثة والمعوِّقات والمشاكل التي تواجههم. وقد اعتمدت الباحثة في إعداد الدراسة على المنهج الوصفي المسحي كمنهج علمي يتناسب وطبيعة موضوع الدراسة، وُطبق الجانب الميداني على جميع مجتمع الدراسة وقد جُمعت البيانات عن طريق الاستبانة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن عدد العاملين في مجال تقنية المعلومات في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات بالمملكة العربية السعودية خمسة وتسعين موظفاً وأن أغلبية العاملين من الرجال بنسبة ٨٨,٥٪ وهم من السعوديين، وكانت مهمة البحث في قواعد البيانات من أهم المهام التي يؤدونها لتلبية حاجة المستفيدين. كما أوضحت النتائج أن مهارة استخدام خدمات الإنترنت هي أكثر المهارات إلماماً ومعرفة من قبل العاملين حيث بلغت النسبة ٨٦,٢٪ ، وإن النسبة الأقل هي التي شاركت في إعداد قاعدة بيانات أو إعداد موقع على الإنترنت أو إعداد برنامج للتشغيل الآلي للمكتبة / المركز فتتراوح النسبة بين ١٨٪ - ٢٤٪. وأوصت الدراسة بضرورة تعيين المزيد من العاملين المتخصصين في مجال تقنية المعلومات في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات بالمملكة العربية السعودية حتى يتسنى لهم تلبية حاجة المستفيدين في

مجال تقنية المعلومات وتشجيعهم على حضور دورات وبرامج تدريبية متخصصة وبرامج للتطوير المهني ومؤتمرات وندوات في المجال للحصول على الخبرات المتنوعة ورفع الأداء الوظيفي.

وأجرى الحسناوي (٢٠٠١) دراسة عن التدريب في مجال المكتبات والمعلومات بالجماهيرية الليبية الماضي، الحاضر، والمستقبل. حيث تناولت الدراسة حاجة المكتبات ومراكز المعلومات في الجماهيرية الليبية إلى التدريب والتأهيل، واشتملت الدراسة على نبذة تاريخية عن التأهيل في الجماهيرية التي بدأت في الخمسينيات من القرن الماضي، في شكل دورات تدريبية في كل من بنغازي وطرابلس، ثمّ تمّ فتح قسم للمكتبات والمعلومات بكلية التربية –جامعة الفاتح. وتبعه فتح اقسام أخرى بجامعات الجماهيرية. وتناولت الدراسة البرامج المُعدَّة وما هي مواصفات أمين المكتبة أو مدير مركز المعلومات في مجتمع المعلومات. وتناولت الدراسة بعض نظريات التعليم وعلاقتها بالتدريب والتأهيل والتدريب المستمر، وامكانية تفعيل دور أقسام المكتبات في الجماهيرية الليبية، ومدى استخدام التقنية في الدورات التأهيلية والمعاهد أو المؤسسات التي تقيم دورات تأهيلية في مجال المكتبات والمعلومات ومدى الاستفادة من هذه الدورات وجدّيتها. وخرجت الدراسة بأنه ومن خلال استعراض التأهيل والتدريب في مجال المكتبات والمعلمومات بالجماهيرية الليبية اتضح جلياً بأنه ليس هناك برنامج مُعَدّ مُعتَمد من الدولة خاصة عند تقييم الاداء لاقسام المكتبات والمعلمومات بالجامعات الليبية، ومعرفة مفردات المقررات وامكانيات الأقسام المادية. وتقييم الدور المناط بالهيئة الوطنية للمعلومات والذي اتضح بأنه لم يصل بعد إلى الهدف المنشود. وعلى الرغم من الحاجة الماسة إلى التأهيل والتدريب وادخال تقنيات المعلومات والتدريب عليها لمواكبة مايحدث في العالم من تطور وتقدم.

أما دراسة الخفاجي وعبد المجيد (٢٠٠١) هدفت إلى البحث في تأثير التعليم والتدريب في كفايات العاملين في حوسبة المكتبات الجامعية في العراق، بينت أنه رغم الهمة والاندفاع الكبير فإن مشاريع حوسبة المكتبات الجامعية في العراق لا تزال دون مستوى الطموح، إذ تفتقد في تحقيق عملية الحوسبة إلى عامل رئيس يحقق الهدف يتمثل في القوى البشرية من ناحية إمكانياتهم وكفاءاتهم. ويهدف البحث إلى الكشف عن الأسباب التي تكمن وراء تعثر مشاريع الحوسبة في المكتبات المركزية الجامعية وإقرار أسلوب متابعة الخرجيين وهم في ميدان العمل. مثل التدريب

الذي يعد وسيلة أساسية يلجأ إليها لتنمية وبناء مهارات العاملين وتطويرها. استخدم البحث معادلة سبيرمان وبراون للتجزئة النصفية وقانون (ادوردس) والدرجات المعيارية المعدلة ومعامل الارتباط لبيرسون. وهدفت الدراسة إلى الكشف عن الأسباب التي تكمن وراء تعثر مشاريع الحوسبة في المكتبات المركزية الجامعية. والكشف عن المستوى المهني لأداء الوظائف والاجراءات التي يقوم بها العاملون مما اكتسبوه من تعليم وتدريب أو بكلمة أخرى تقويم فاعلية البرامج الدراسية والتدريب في تنفيذ اجراءات العمل المكتبي المحوسب. وإقرار اسلوب متابعة الخريجين وهم في ميدان العمل. واستندت الدراسة في هذه المتابعة على استجلاء ومعرفة مدى توافق الإعداد المهني مع ممارسة اجراءات المهنة وايفائها بالحاجة الفعلية لأداء وظيفة معينة، وذلك باستيفاء العاملين من المتخرجين عن مدى اتقانهم للمهارات في التعامل مع الحواسيب للقيام بتنفيذ التطبيقات والاجراءات الفنية. وسعت الدراسة لبيان المهارات غير المتحققة التي يعاني منها المتخرج في عمله، وعلى ضوء ذلك يمكن تقرير المناهج التي يمكن اضافتها او المفردات التي يعزز بها والتي يلزم التأكيد عليها في الإعداد تدريساً وتدريباً. وقد اظهرت النتائج اهمية متابعة المتخرجين وهم في ميدان العمل. وأظهرت أيضاً أن التقويم عن طريق متابعة الخريجين وهم في ميدان عملهم من افضل الوسائل التي تكشف وتحقق عن مدى تأثير التعليم والتدريب في مؤهلاتهم وكفاياتهم. وان بناء قاعدة بيانات او نظام تستلزم وجود هيئة ترعى بناءهما ونموهما ويخطط لضمان ديمومتهما بعيداً عن تأثيرات وتغير الظروف الشخصية والإدارية.

وفي دراسة لبودربان (٢٠٠١) هدفت إلى التعرّف إلى التكوين (ويقصد بها التعليم أو التأهيل) في علوم المكتبات والمعلومات: نحو تحديات المجتمع الحديث أو تهميش المختصين، حيث بينت الدراسة أنَّه نظراً إلى المهمة الحساسة التي تنتظر أختصاصي المكتبات والمعلومات فإنه يستوجب على المؤسسات التكوينية في هذا المجال أن توفر تكويناً مبنياً على أسس منهجية، وبرامج علمية مرنه ووسائل تعليمية حديثة وناجعة حتى تضمن اكتساب المعارف والقدرات والسلوكيات الكفيلة بمساعدة المتدرب على حسن الأداء المهني والاستجابة إلى حاجات افراد المجتمع ومواجهة التحديات. كما هدفت الدراسة إلى تبرير الدور الفعّال الذي بإمكان اختصاصي المعلومات ان يلعبه اذا ما استفاد من تكوين ملائم يتماشى وتطور المجتمع. وحاولت الدراسة توضيح موقف اختصاصي المعلومات من التكوين في الاختصاص في الجزائر وبلغت عينة الدراسة ٢٠٠ مستجوَب مكونه من

مكتبيين، واساتذة وطلبة في الاختصاص. واستنتجت الدراسة أنه حتى يبقى اختصاصي المعلومات مهنياً ناجحاً يتحتم عليه ان يستمر في إثراء تجاربه باستمرار، وذلك لتدعيم تكوينه الاصلي، إن التكوين الذي يسير من طرف اشخاص آخرين لايكفي وحده. بل يحتاج المهني إلى تحسين أدائه، وهو شيء يقوم به الموظف وحده ولصالحه فقط. وأوصت بأن ما يحتاجه اختصاصيو المعلومات حالياً لتصدي مجتمع المعلومات هو التكوين الجيد الذي ينمي قدراتهم الإبداعية ومهاراته لأن الاجهزة الآليه الحالية تحتاج إلى مهنيين عمليين فوراً. وحتى لا يبقى مُهمّشا على اختصاصي المعلومات بذل مجهودات اكثر لتحسين وسائل البحث عن المعلومات وإنجاز وسائل تعليمية جديدة وأوعية سمعية بصرية متعددة الأشكال. كما ينبغي أن يفكروا في أنواع جديدة للشراكة تمكنهم من تدعيم مركزهم في المجتمع ومن ابراز فعاليتهم بين التخصصات الأخرى.

وأجرت متولي (٢٠٠١) دراسة عن الاتجاهات الحديثة في تأهيل العاملين في مجال المكتبات والمعلومات، حيث تناول البحث التغييرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات، والاتجاهات الحديثة لمساعدة أعضاء هيئة التدريس في مواكبة هذه التطورات، والاتجاهات الحديثة التي تبنتها بعض الأقسام العلمية في الدول المتقدمة للاستجابة لمجتمع المعلومات، والاتجاهات بالنسبة للكفاءات التي يجب أن يتحلى بها المهنيون في المعلومات، فضلاً عن نماذج من الاتجاهات التي تبنتها بعض الأقسام العلمية في الدول المتقدمة للاستجابة لمجتمع المعلومات والبعد الدولي للمعلومات والمكتبات ومدى مساعدته للدول النامية. وقد بينت نتائج الدراسة أن الاتجاهات الحديثة في الإنتاج الفكري لا تكشف عن مكونات متفق عليها بالنسبة لمنهج علم المعلومات، وإنما هناك اجتهادات تظهر في النماذج المختلفة الحديثة لأقسام ومدارس المكتبات والمعلومات. وتعتبر التغيرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات في أنشطة المكتبات وأجهزة المعلومات، ذات تأثير واضح على مناهج أقسام المكتبات والمعلومات. والجانب السلبي الأساسي في عدم مواكبة الأقسام العلمية والمهنيين للتطورات الحديثة، هو تقادم معارفهم وضرورة اعتبار التعليم المستمر كأحد الجوانب الهامة في الحياة العلمية للمدرسين والممارسين. وأوصت الدراسة بالاهتمام بتوضيح أهداف أقسام المكتبات والمعلومات العربية، آخذين في الاعتبار الاحتياجات المستقبلية وليس الآنية وحدها. مع توحد أسماء هذه الأقسام العربية. وتحسين مستوى تدريس اللغات الأجنبية وبخاصة اللغة الإنجليزية وكذلك المهارات الاتصالية والعلاقات العامة.

وفي دراسة قامت بها المحيريق (٢٠٠١) هدفت إلى التعرّف إلى الإعداد المهني للعاملين بمجال المعلومات والمكتبات عبر الفضاء الالكتروني. أوضحت أنّه أصبح من السهل في عصرنا الوصول إلى المعلومات عبر العديد من الوسائل خاصة الوسائط المتعددة والنصوص المترابطة وغيرها، ووقع التمكن من أدوات البحث الالكتروني واكتساب القدرة على الاتصال بقواعد المعلومات الدولية وفهارس المكتبات المرتبطة بالشبكات وتنظيم المعلومات وتقييمها. وقد خرجت الدراسة بنتائج مفادها ان موضوع تعليم وتدريب المشتغلين بمجال المكتبات والمعلومات ما زال في أشد الحاجة للعناية من قبل المسؤولين والمخططين خاصة الجانب المتعلق بتحديد المجتمع لأنه من أهم المتطلبات التي ينبغي اخذها في الحسبان في البرامج المنوي اعدادها ومدى مناسبتها للاحتياجات التعليمية للدارسين وموافقتها لميولهم، وقد اتضح أيضا أن الاحتياجات التدريبية للعديد من البرامج قد مرت بصعوبات عديدة من أهمها غياب المعلومة الدقيقة التي يمكن الاعتماد عليها في التخطيط للبرامج. وأقرّت الدراسة توصيات في مجال التعليم منها اعادة بناء المقررات الدراسية بأقسام المكتبات والمعلومات لتستجيب للاحتياجات الحالية والمستقبلية في المجال مع تكثيف مقررات تكنولوجيا المعلومات واللغات الاجنبية. وفي مجال التدريب اوصت الدراسة برفع مستوى العاملين الحاليين بمجال المكتبات والمعلومات وذلك بتدريبهم تقنياً ليستمروا. وعلى المستوى العربي كانت التوصيات بايجاد خطة عربية موحدة توضح متطلبات التخصص في المجال.

وبحثت دراسة بومعرافي (٢٠٠١) في تأهيل اختصاصي المعلومات في الامارات المتحدة بين الضرورة والطموح، حيث أكدت أن الدراسات الاكاديمية لعلوم المكتبات والمعلومات تشهد انتشاراً واسعاً شمل أغلب الجامعات العربية. وتستثني من ذلك الإمارات، حيث لايبدو أن هناك أي مبادرة فعلية في استحداث برنامج اكاديمي للتأهيل في هذا المجال لتغطية سوق عمل تشكو من نقص شديد في الكوادر الوطنية في هذا المجال الحيوي. واستنتجت الدراسة انه مع التحولات التي تعرفها المكتبات ومراكز المعلومات في عالمنا المعاصر والحاجة المتنامية لخدمات المعلومات في كل قطاعات المجتمع الإماراتي التي تضع الساهرين على تقديم هذه الخدمات والمعلومات امام مهام جديدة تستدعي تأهيلا نظريا وعمليا لمواجهة التحديات ورفع مستوى المهنة في البلاد. وأوصت بأن الفرصة مناسبة جداً لأن تأخذ جامعة الشارقة المبادرة في تغذية سوق العمل التي لاتزال تفتقر إلى

كوادر مؤهلة تأهيلا اكاديميا لمواجهة التطورات التي تشهدها المكتبات ومراكز المعلومات وذلك من خلال استحداث قسم لتقديم برامج دراسية في تكنولوجيا المكتبات والمعلومات، اضافة إلى توفير الدروات التدريبية إلى من هُم على رأس عملهم في مختلف انواع المكتبات ومراكز المعلومات في الدولة بهدف تحسين الأداء في تلك المؤسسات والارتقاء بالمهنة.

كما بحثت الدواف (١٩٩٠) في تأهيل العاملين في المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات بدول مجلس التعاون العربي "دراسة مقارنه". حيث هدفت الدراسة إلى التعرُّف إلى كل مايتعلق بتأهيل العاملين في حقل المكتبات والمعلومات في أقطار دول مجلس التعاون العربي ومجمل المشاكل التي تواجههم واقتراح الحلول المناسبة لها. إضافة إلى مقارنه مناهج وبرامج إعداد العاملين فيها بالإضافة لبرامج مماثلة لبعض دول العالم وخاصة المتقدمة للتعرّف إلى أوجه الشبه والاختلاف والإفادة من الايجابيات فيها لاعتمادها في تطوير البرامج المستخدمة في الوقت الحاضر، آخذين بعين الاعتبار الظروف المحلية في هذا المجال. وأجريت الدراسة على عينة من (٩٧٢) عاملاً من العاملين في المكتبات في مختلف المستويات الإدارية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود نقص في أعضاء الهيئة التدريسية في أغلب أقسام المكتبات، ووجود نقص في الطاقات البشرية، وضعف التعاون والتنسيق بين المكتبات على اختلاف أنواعها وعدم وجود تنسيق بين مدارس المكتبات والمعلومات والجهات المستفيدة من الخريجين. وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بتأهيل المكتبيين وإعدادهم بالشكل الذي يمكنهم من القيام بجميع الواجبات الأساسية، ومن ضمنها إدارة الأجهزة والتقنيات الحديثة. ومحاولة إيجاد تخصصات دقيقة ضمن مناهج تدريس علم المكتبات والمعلومات، وضرورة الاعتماد على الجانب التطبيقي في تقييم الطالب أثناء الدراسة. وضرورة التركيز أيضاً على مساهمة أعضاء الهيئة التدريسية في المؤتمرات والندوات والدورات التطويرية. والتأكيد على التركيز على الجوانب التطبيقية والعملية في الدورات وعدم اقتصارها على الزيارات الميدانية فقط.

وبحث فطيس (٢٠٠٤) في تحليل وتقييم فاعلية البرامج التدريبية أثناء العمل وتأثيرها على أداء العاملين وسلوكهم من خلال دراسة "حالة شركة رأس لانوف لتصنيع النفط والغاز في الجماهيرية الليبية." حيث هدفت الدراسة إلى التعرُّف إلى درجة فاعلية البرامج التدريبية أثناء العمل في شركة رأس لانوف لتصنيع النفط والغاز وتحليل واقع هذه البرامج التدريبية، وتأثيرها على أداء

العاملين وسلوكهم، وكذلك التعرُّف إلى أساليب ومستويات تقييم البرامج التدريبية المتبعة لتحديد سلبيتها وايجابياتها، كما هدفت الدراسة إلى تقديم بعض التوصيات التي تساعد الشركة على رفع فاعلية برامجها التدريبية، وبالشكل الذي يجعلها تلعب دورا هاما في تطوير المهارات والخبرات والمعارف في مجال التدريب.وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة (٣٥٣٣) موظفاً. واختار الباحث عينة طبقية عشوائية من العاملين الذين تلقوا تدريباً داخل الشركة وخارجها بلغ حجمها (٢٢٨) موظفاً. وأظهرت النتائج أن درجة فاعلية البرامج التدريبية ضمن درجة القبول في كل المجالات المدروسة، كما أظهرت النتائج وجود ضعف لدى الشركة في عملية تقييم البرامج التدريبية المنفذة مما يقلل من إمكانية التعرُّف إلى درجة الفائدة التي جنتها الشركة من تنفيذ مثل هذه البرامج، ومن إمكانية معالجة جوانب الخلل والقصور في البرنامج أثناء وبعد التنفيذ. أوصت الدراسة بضرورة أن يتم وضع معايير محددة واضحة لاختيار العاملين الملتحقين بالبرامج التدريبية، وإعلان هذه المعايير وتعميمها على العاملين. والعمل على توفير مبدأ تكافؤ الفرص أمام العاملين في الحصول على فرصة الالتحاق بالبرامج التدريبية، والتركيز على عمليتي تقييم البرامج التدريبية، وتحديد الاحتياجات التدريبية للأفراد وذلك للوقوف على مدى تحقيق البرامج التدريبية للأهداف المرسومة، ولرفع مستوى أداء العاملين وإكسابهم المهارات والسلوكيات الجديدة.

وقد اجرى عباس (٢٠٠١) دراسه هدفت إلى تقويم أداء العاملين في المؤسسات العامة في الجمهورية اليمنية وأثره على الكفاءة "دراسة ميدانية تحليلية لقطاع النقل الجوي المدني". بحيث انطلقت الدراسة من عدد من الافتراضات أهمها وجود قصور في الجهاز الإداري. وبينت النتائج أن القصور يعزى إلى عدم تطبيق المبادئ والأسس العلمية لعملية تقويم الأداء، ووجود حالة ملحة لتدريب القائمين بعملية تقويم الاداء من أجل إجادة أفضل لأعمالهم. وخلصت الدراسة إلى نتائج أخرى أهمها وجود قصور في الجهاز الإداري بقطاع النقل الجوي اليمني كمؤسسة عامة، وشعور العاملين بعدم الاستقرار الوظيفي، وانخفاض الروح المعنوية للعاملين، وتركيز الإدارة العليا على النواحي التجارية التي تُدرّ عليها ربحا في المدى القصير واغفالها للامور الادارية التي تكلفها بعضا من المصروفات. وقد اوصت الدراسة بالعمل على معالجة القصور في الجهاز الإداري من خلال التقارب بين الرؤساء والمرؤوسين، والعمل على إزالة الحواجز النفسية بينهم للوصول إلى أهداف العمل بكفاءة، وكذلك العمل على ايجاد نوع من الاستقرار الوظيفي.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية.

أجرت بايلي (2008) Bailey دراسة حول الدور التعليمي للمكتبيين في مكتبات أكاديمية الخدمات في الولايات المتحدة الامريكية. فأمناء المكتبات الأكاديمية مكلفين بشكل أكبر بمسؤولية تطوير وتدريس محو الأمية في مؤسساتهم. وتفحصت هذه الدراسة معلومات محو الأمية ووصف أدوار التعليم في خدمات المكتبات الاكاديمية في أربعة ولايات امريكية. وقد هدفت هذه الدراسة للإجابة على سؤال التالي: إلى أي حد تقوم مكتبات أكاديمية الخدمة بتعزيز محو الأمية وتوفير المعلومات؟ وتقديم تقرير بالنشاطات التدريسية الأخرى للمكتبيين، وتصوراتهم لامكانياتهم التعليمية. وعبر ثمانية أسئلة للاستطلاع قدمت عبر الانترنت لــ٢٧ من أمناء مكتبات أكاديمية الخدمة، ومقابلات تمت بشكل شخصي ما بين الباحث والمكتبيين الذين شكلوا عينة الدراسة، أشارت النتائج إلى أن تعليمات محو الأمية تتفاوت بين الخدمات الأكاديمية، ويمكن تلخيص أهم الاستنتاجات المستخلصة من هذه الدراسة بالتالي:

١. إن أمناء المكتبات أكاديمية الخدمة لديهم دور تعليمي في مؤسساتهم.
٢. هذا الدور التعليمي له أهمية كبيرة في تسهيل سير عملية التعليم المستمر.
٣. الدور التعليمي يحتاج إلى تعريف بشكل أفضل.
٤. تعليمات محو الأمية بحاجة إلى مزيد من التطوير في مجال التدريب والبرمجة. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالتعليم والتدريب للمكتبيين لتعزيز مهاراتهم التعليمية وتطوير علاقة أقوى بين المكتبيين وأعضاء هيئة التدريس.

وتُعدّ دراسة ليونج (2008) Leong دراسة حالة في استراليا عن مكتبيي المراجع الأكاديمية واستعدادهم للتغيير، حيث هدفت إلى تحديد الاستراتيجيات لتعزيز التغيير والاستعداد له، وللكفاءة المهنية والتغير التنظيمي لدى مكتبيي المراجع الأكاديمية في زمن التحدي. وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: العمل كموظف مراجع في المكتبات الأكاديمية يتطلب التكيف مع التغير المستمر. حيث أبدى المستجيبون من عينة الدراسة الاستعداد للتغيير الذي يبدأ من أعلى إلى أسفل من خلال توصيل الحاجة إلى التغيير علنا وبصورة متكررة. وكذلك استعد المستجيبون للاستجابة للتغيير وللاندماج في التخطيط لتحديد القضايا والاتجاهات التنظيمية العادية والمستهدفة لتطوير

مهارات الموظفين، وذلك باستخدام مجموعة متنوعة من المناهج، التي ساهمت في بناء الثقة والكفاءة. وأبدى المستجيبون استجابه ايجابية للتحديات وأظهروا الحماس لمجالات عمل جديدة، واتخاذ سبل أو مناهج مبتكرة لتحسين الخدمة. وقد مكنت الإدارة بالمشاركة الموظفين من اتخاذ سبل أو مناهج مبتكرة وتقديم خدمات ذات نوعية عالية. وقد أشارت الدراسة إلى أن الناس بحاجة إلى وقت للتكيف مع التغيير. والحقيقة أن هذه العملية قد تمتد على مدى عدة سنوات ومن المؤكد أنها كانت أحد الأسباب لنجاح عملية إدارة التغيير.

وفي دراسة لباري Parry (2008) وصف بها المكتبي بأنه يطير ودرس استراتيجية بقاءه محلقاً. هدفت إلى دراسة ماضي المكتبات الاكاديمية والتوقع والتكهن بمستقبلها، وتحديد المهارات التي تحتاجها من أجل البقاء في البيئة الرقمية المتطورة بشكل مستمر. من خلال استعراض ادبيات ذات صلة بما فيها مواد سريعة الزوال مثل إعلانات الوظائف، واشار إلى توافق واسع حول المهارات المطلوبة. وأكّد أيضاً على دراسة دورة حياة المكتبة الجامعية في مرحلة التدريب الأولي، أو خلال مرحلة التوظيف وإدارة الأداء لتطوير الموظفين وتدريبهم. وخلصت إلى نتائج منها أن العديد من التكهنات حول مستقبل المكتبات الاكاديمية التي حدثت في التسعينات من القرن السابق دقيقة إلى حد بعيد. ولذلك فان هذه الورقة تعترف أن التوقعات حول مهارات أمناء المكتبات الاكاديمية للعقد القادم قد تكون مفيدة في تعيين الموظفيين والادارة.

وقد أجرى سيرس Sayers (2008) دراسة بعنوان الموظف الصحيح من س إلى ص التغير الحضاري والحرفي في مستقبل المكتبات الاكاديمية، هدفت الدراسة إلى البحث في نتائج مختارة من دليل CAVAL ٢٠٠٦؛ عن طريق حصر الاحتياجات التدريبية في جميع أنحاء أستراليا ونيوزيلندا وآسيا. وتقييم الآثار المترتبة عليها بالنسبة للمكتبات الجامعية في سياق التغير عَبْرَ الأجيال. وتقارن الدراسة بيانات حصر الاحتياجات التدريبية للعام ٢٠٠٦ مع مسح البيانات السابقة للأعوام (٢٠٠٤و٢٠٠٥)، وتستخدم النتائج لغايات مساعدة المكتبات الاكاديمية على التوظيف وإبقاء الموظفين الموهوبين. وخرجت بنتائج منها أن هذه البيانات تؤكد أن الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة وكندا تظهر أن أساليب التعلّم لجيل سين وصاد عادة ما تكون بدافع الرغبة في تحسين المهارات المهنية، وبالتالي تسويق لأرباب العمل في المستقبل بالنسبة لكثير من جيل سين

وصاد من الموظفين العاملين في طائفة من المهن، ثُمّ إنّ الحصول على التنمية المهنية أصبح عنصراً هاماً في الهيكل العام للأجور. كما أنّ الأرقام العالية في الاجور تؤثر في قرار - الانضمام إلى منظمة جديدة أو البقاء مع المنظمة الحالية -. وتخلص الورقة إلى أن هذا الفهم الأفضل لأجيال التغيير والالتزام بالتطوير المهني هو ضرورة لتعيين واستبقاء جهود المكتبات الأكاديمية في المستقبل.

وبحثت دراسة كارب (2006) Karb في تنمية مهارات التفسير لمقدمي الخدمات المرجعية في المكتبات الاكاديمية. واهتمت الدراسة بإيجاد لغة لوصف تطوير المهارات بين الموظفين الذين يقدمون الخدمات المرجعية في المكتبات الأكاديمية، حيث يفترض بأن هؤلاء الافراد يتطورون من الموظف المبتدئ إلى الخبير كما تتطور مهاراتهم مع مرور الوقت من خلال الخبرة. ويعد وصف مستوى المهارة من المعلومات الحاسمة المستخدمة في التوظيف وتقييم الأداء، وتطوير السلم الوظيفي. ووصف المهارة المستخدم حالياً يتكون من قوائم مهام وسلوكيات أحادية الابعاد، مع عدم وجود آلية لتأهيل مستوى المهارة خلال الفترة الوظيفية. ويتحقق هذا البحث من مدى اكتساب المهارات لدى موظفي الخدمة المرجعية من خلال تطبيق نموذج دريفوس. ونموذج دريفوس هو نموذج تجريبي اكثر منه نموذج لقياس السمات أو المواهب. وهو يسمح باستكشاف شامل للتغيير في المهارة كظاهرة في سياقها الاجتماعي. وقد جرى التحقُّق من ثلاثة جوانب عامة من التغير في المهارات: الانتقال من الاعتماد على مبادئ مجردة إلى استخدام تجربة ملموسة لتوجيه العمل؛ النمو في الجوانب ذات الصلة بالتمييز في بعض الحالات. والانتقال من دَوْر المراقب إلى المشاركة في الأداء. وتمت مقابلة وتحليل اعمال ١٧ من امناء المكتبات المرجعية الاكاديمية واثنين من مساعدي المراجع. واشارت النتائج إلى ان نموذج دريفوس ينطبق على تنمية مهارات خدمة المراجع مع بعض الاختلافات، وقد ظهرت اربعة مستويات للمهارات هي: المبتدئ، والمختص، والكفؤ، والخبير. وقد اظهرت معايير المهارات المدروسة من خلال العينة أن مرجع ودليل خدمات جمعية (روزا) للكفاءات المهنية المرجعية ودليل خدمات المكتبات تدل على خليط من مستويات المهارات بدلا من توضيح مستوى الخبراء اوالمهارة في حد ذاتها.

وبحثت دراسة سايشان (Saechan (2001 في احتياجات التعليم المستمر لأمناء المكتبات الأكاديمية في جنوب تايلاند، وتقارن تلك الاحتياجات من وجهة نظر فئتين من الناس: أمناء المكتبات الأكاديمية ومديري المكتبات. وقد خلصت الدراسة إلى ان احتياجات التعليم المستمر تركز على المواضيع التكنولوجية، وتقترح الدراسة اثنين وخمسين موضوعاً للتعليم المستمر في ثماني فئات من التكنولوجيا. وتظهر النتائج أن كلا الفريقين ينظرون إلى الإنترنت، وأتمتة المكتبة الفئة كما أوصت بقوة بأكثر المواضيع التي يجب توفرها في التعليم المتواصل لأمناء المكتبات الأكاديمية. واظهرت النتائج أن كلا الفريقين ينظرون إلى الإنترنت، وأتمتة المكتبة على أنها أكثر المواضيع التي يجب توافرها في التعليم المستمر لأمناء المكتبات الأكاديمية. واظهرت الدراسة ايضا ان الحوافز والعلاوات من شأنها ان تحفّز امناء المكتبات على الالتزام بالتعليم المستمر.

أمّا دراسة لبريستامو (Prestamo (2000 والتي هدفت إلى جرد شامل لمهارات الحاسوب والتكنولوجيا المتصلة بها اللازمة لأمناء المكتبات المرجعية في المكتبات الأكاديمية. وجدت أن أمناء المكتبات الاكاديمية يواجهون الازدياد المضطرد للمصادر الالكترونية والتي تحتوي واجهات استخدام فريدة من نوعها وتتطلب تقنية عالية، وتوفير التدريب الكافي في الوقت المناسب لتلبية هذه الاحتياجات، وتشكّل تحديات لإدارة المكتبات الاكاديمية، كونها تسعى جاهدة للمحافظة على مستوى الموارد والخدمات بمواجهة النقص والانخفاض في الميزانية. لذلك يجب تحديد الاحتياجات التدريبية لضمان فعالية البرنامج التدريبي. بالاضافة إلى أنه على مدارس المكتبات أن تقوم بتحليل وتحديث المناهج الدراسية لإعداد امناء مكتبات مؤهلين بالشكل المطلوب لهذه البيئة التكنولوجية الجديدة والمتطورة، وقد كان في صُلب مهمة امناء المكتبات الاكاديمية حفظ المواد بشكلها المادي، أمّا في بيئة اليوم فهناك اعتراف متزايد بالحاجة إلى ترحيل الوسائط الرقمية إلى صيغ جديدة للحفاظ علىإمكانية الصيانة والسلامة والوصول. كما يجب التركيز على تجديد الموارد البشرية. حيث كان الغرض من هذه الدراسة هو وضع جرد شامل لمهارات الكمبيوتر والتكنولوجيا المتصلة بها اللازمة لأمناء المكتبات المرجعية في المكتبات الأكاديمية، باستخدام طريقة دلفي.

أما دراسة جيديون وروبين (Gedeon and Rubin (1999 حول نظرية الإسناد في تقييم الأداء في المكتبات الجامعية فقد خرجت بالاستنتاجات والآثار المترتبة على الإجراءات والتي تُفيد

بأنّ تقييم الأداء هو جانب هام من جوانب إدارة الموارد البشرية في المكتبات الأكاديمية. ونظراً لهيمنة العددية للنساء في مهنة المكتبات، بما فيها المكتبات الأكاديمية، و لأن تقييمات الأداء دقيقة خالية من التحيز القائم على نوع الجنس بشكل غير مقصود فإن هذا سوف يزيد من صحة التقييمات والقرارات التي اتخذت منها. وهذا بدوره يعود بالفائدة ليس فقط على تلك التي تأثرت بشكل مباشر في التقييم ولكن أيضا على لتقييمات المهنة نفسها. ونظرية الإسناد هذه تساعد في تفسير الفرق في عمليات التقييم للمرأة والرجل؛ وتجعل المقيّمين على علم به، بحيث يمكن أن تقلل من آثاره، وزيادة فعالية عمليات التقييم. التي تعود على نظرية الإسناد يثير مجموعة من القضايا والاهتمامات العملية لتقييم أداء القائمين في المكتبات الأكاديمية. ليس فقط بما يشير إلى وجود فرق البحث والإسناد، ولكن في إطار تمثيل النساء في المناصب الإدارية والتنظيمية في المكتبات الأكاديمية.

تعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح مما سبق أن الدراسات السابقة قد تعددت واختلفت باختلاف الأهداف التي سعت إلى تحقيقها واختلاف القطاعات التي تناولتها، واختلاف البيئات التي تمت فيها، فمن هذه الدراسات ما سعى إلى التعرف إلى الاحتياجات التدريبية للعاملين في المكتبات الجامعية، مثل دراسة بريستامو (٢٠٠٠) وسايشان (٢٠٠١). وأخرى هدفت إلى توقع مستقبل المكتبات الجامعية، مثل لباري (2008). وغيرها درست الاداء في المكتبات وقيمته دون ربطه بتأهيل العاملين وتدريبهم، مثل دراسة بودربان(٢٠٠١). كما يركز بعضها الآخر على التدريب والتأهيل دون دراسة أثره على الأداء مثل دراسة الدواف (١٩٩٠) وبومعرافي (٢٠٠١).

من هذا العرض للدراسات السابقة يتبين أن الدراسات المحلية والعربية والأجنبية في مجال تأثير التخصُّص والتدريب في أداء العاملين في المكتبات الجامعية لازالت محدودة ممّا شجع الباحثة على اختيار موضوع البحث لدراسة أثر التخصُّص والتدريب وسنوات في تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن. وتعتبر هذه دراسة حديثة.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة ومجتمعها، وأداتي الدراسة وطريقة إعدادهما وتطويرهما، ووصفاً للإجراءات، والمعالجة الإحصائية التي تم استخدامها.

منهج الدراسة:

استخدم لأغراض هذه الدراسة المنهج المسحي/ الوصفي.

مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع رؤساء الأقسام والعاملين في الدوائر الفنية في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن للعام ٢٠٠٩– ٢٠١٠، وعددهم (٤١٥) موظفاً، شملتهم الدرسة جميعهم. استجاب (١٧٠) بنسبة (٤٠,٩%) منهم. ويبين الجدول (١) توزيع أفراد مجتمع الدراسة على الجامعات المقصودة.

جدول١: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن ونسب الردود (الاستجابات)

المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية	عدد العاملين	عدد الردود	النسبة المئوية لكل جامعة	النسبة المئوية الكلية
مكتبة الجامعة الأردنية	٨٥	٢٩	%٣٤	%١٧
مكتبة جامعة اليرموك	٥٧	١٨	%٣١,٥	%١٠,٥
مكتبة جامعة مؤتة	٧٠	٢٣	%٣٢,٨	%١٣,٥
مكتبة جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية	٤٥	١٦	%٣٥,٥	%٩,٤
مكتبة جامعة آل البيت	٣٥	١٤	%٤٠	%٨,٣
مكتبة الجامعة الهاشمية	٣٩	١٦	%٤١	%٩,٤
مكتبة جامعة البلقاء التطبيقية	٤٠	٢٥	%٦٢,٥	%١٤,٧
مكتبة جامعة الحسين بن طلال	٢٠	١٤	%٧٠	%٨,٣
مكتبة جامعة الطفيلة التقنية	٢٢	١٥	%٦٨	%٨,٨
مكتبة الجامعة الأردنية الألمانية	٢	٠	%٠	%٠
المجموع	٤١٥	١٧٠	%٤٠,٩	%١٠٠

خصائص مجتمع الدراسة:

يبين الجدول (٢) توزيع أفراد مجتمع الدراسة المستجيبون من العاملين بحسب الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة، والتخصص:

جدول٢: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة، والتخصص، والنسب المئوية

المتغيرات الديموغرافية	التكرار	النسبة المئوية
الجنس:		
ذكر	٩٢	%٥٤,١
انثى	٧٨	%٤٥,٩
المجموع	١٧٠	%١٠٠
الفئة العمرية (بالسنوات):		
٢٠ – ٣٠	٤٨	%٢٨,٢
٣١ – ٤٠	٧١	%٤١,٨
٤١ - ٥٠	٣٧	%٢١,٨
٥١ فما فوق	١٤	%٨,٢
المجموع	١٧٠	%١٠٠
التخصص:		
علم المكتبات والمعلومات	٧٠	%٤١,٢
تخصص آخر	١٠٠	%٥٨,٨
المجموع	١٧٠	%١٠٠
المؤهل العلمي:		
ثانوية عامة	٣٧	%٢١,٨
دبلوم متوسط	٤٥	%٢٦,٥
بكالوريوس	٧٩	%٤٦,٥
دبلوم عالي	٤	%٢,٤
ماجستير	٥	%٢,٩
المجموع	١٧٠	%١٠٠
الخبرة (بالسنوات):		
١ - ٤	٤٦	%٢٧,١
٥ - ٩	٣٨	%٢٢,٤
١٠ - ١٥	٣٥	%٢٠,٦
١٥ فما فوق	٥١	%٣٠,٠
المجموع	١٧٠	%١٠٠

الجنس: يبين الجدول (٢) أن الغالبية (٩٢) أو ما نسبته (٥٤,١%) من أفراد مجتمع الدراسة المستجيبون هم من الذكور، في حين بلغ عدد الإناث (٧٨) أو مانسبته (٤٥,٩%).

الفئة العمرية: يبين الجدول (٢) أن (٤٨) فرداً أو مانسبته (٢٨,٢%) من المستجيبين هم من الفئة العمرية (٢٠-٣٠) سنه، وأن (٧١) فرداً اي ما نسبته (٤١,٨%) هم من الفئة مابين (٣١-٤٠) سنه، بينما بلغ عدد الأفراد في الفئة العمرية (٤١-٥٠) سنه (٣٧) فرداً، أي ما نسبته (٢١,٨%). في حين بلغ عدد الذين تزيد أعمارهم عن الـــ (٥١) عام (١٤) فرداً بنسبة (٨,٢%).

التخصص: يبين الجدول (٢) أن عدد المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات من المستجيبين قد بلغ (٧٠) فرداً، أو(٤١,٢%) بينما بلغ عدد الأفراد من التخصصات الأخرى (١٠٠) فرداً، أو ما نسبته (٥٨,٨%).

المؤهل العلمي: يبين الجدول (٢) أن النسبة العظمى من أفراد مجتمع الدراسة المستجيبون هم من حاملي شهادة البكالوريوس، حيث بلغ عددهم (٧٩) أو (٤٦,٥%)، تليها عدد الأفراد من حاملي شهادة الدبلوم المتوسط، حيث بلغ (٤٥) فرداً أو (٢٦,٥%)، ثم حملة الشهادة الثانوية العامة (٣٧) فرداً أو (٢١,٨%). وكان أقل الأعداد من حملة شهادة الماجستير حيث بلغ عددهم (٥) أو (٢,٩%) فقط، وبفارق بسيط جداً عن حملة شهادة الدبلوم العالي بنسبة (٢,٤%). مما يشير إلى أن مستوى التعليم لدى العاملين في المكتبات الجامعية مجتمع الدراسة جيد بشكل عام.

الخبرة: يبين الجدول (٢) أن النسبة العظمى من مجتمع الدراسة هم من أصحاب الخبرة الكبيرة من (١٥) عام فما فوق حيث بلغ عددهم (٥١) أو (٣٠%). يليها فئة أربع سنوات فأقل وبلغ عددهم (٤٦) فرداً أو (٢٧,١%)، ثم من يملكون خبرة (٥-١٠) سنوات وبلغ عددهم (٣٨) أو (٢٢,٤%)، ثم بفارق بسيط فئة (١٠-١٥) سنه والذين بلغ عددهم (٣٥) فرداً أو (٢٠,٦%).

التدريب: توضح الجداول من (٣-٥) نسب العاملين المدربين إلى غير المدربين، وعدد الدورات التدريبية ومدتها بالساعات.

جدول٣: عدد العاملين الحاصلين على دورات تدريبية من المستجيبين وغير الحاصلين على دورات تدريبية

التدريب	العدد	النسبة
حاصل على دورات تدريبية	٧٥	٤٤,١
غير حاصل على دورات تدريبية	٩٥	٥٥,٩
المجموع	١٧٠	١٠٠,٠

يتضح من الجدول (٣) يتضح بأن عدد العاملين الحاصلين على دورات تدريبية من المستجيبين كان (٧٥) فرداً بنسبة (٤٤,١%)، بينما كان عدد العاملين غير الحاصلين على دورات تدريبية من المستجيبين (٩٥) ما نسبته (٥٥,٩%)، مما يشير إلى أن النسبة الأعلى من العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية لم يخضعوا لأي دورة تدريبية. وقد أشار المستجيبون الذين خضعوا لدورات تدريبية أن متوسط عدد الساعات التدريبية كان حوالي ٢٧ ساعة تقريباً.

جدول٤: عدد الدورات التدريبية التي خضع لها العاملون في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن والنسب المئوية

عدد الدورات التدريبية	العدد	النسبة
٠	٩٥	٥٥,٩
١	٢١	١٢,٤
٢	١٨	١٠,٦
٣	١١	٦,٥
٤	٦	٣,٥
٥	٦	٣,٥
٦	٣	١,٨
٧	٤	٢,٤
٨	٣	١,٨
١٠	٢	١,٢
١٧	١	٠,٦
المجموع	١٧٠	١٠٠,٠

يبين الجدول (٤) أن عدد المستجيبين الذين حصلوا على دورة تدريبية واحده قد بلغ (٢١) فرداً أو ما نسبته (١٢,٤%) من أفراد مجتمع الدراسة المستجيبين، وهي أعلى نسبة. بينما بلغ عدد الحاصلين على دورتين تدريبيتين (١٨) فرداً بنسبة (١٠,٦%) وهي ثاني أعلى نسبة، أما بالنسبة للحاصلين على ثلاث دورات فقد بلغ عددهم (١١) فرداً بنسبة (٦,٥%). وتساوت أعداد نسب الحاصلين على ٤و٥ دورات حيث بلغ عددهم (٦) بنسبة (٣,٥%). أما بالنسبة للحاصلين على ست دورات فقد بلغ عددهم (٣) أفراد بنسبة (١,٨%). وبينما بلغ عدد الحاصلين على سبع دورات فأكثر (١٠) أفراد وبنسبة (٦%) من المستجيبون.

جدول٥: طبيعة الدورات التدريبية (عملي/ نظري)

طبيعة الدورات التدريبية	العدد	النسبة
عملي	٣	٤%
نظري	١٠	١٣,٣%
نظري وعملي	٦٢	٨٢,٧%
المجموع	٧٥	١٠٠,٠

يوضح الجدول (٥) أن الدورات التدريبية التي تجمع الطابعين النظري والعملي شكلت أعلى نسبة في الدورات التدريبية التي خضع لها مجتمع الدراسة حيث بلغ عددها (٦٢) من أصل (٧٥) بنسبة (٨٢,٧%). بينما بلغ عدد الدورات ذات الطابع العملي (٣) دورات بنسبة (٤%) فقط، في حين بلغ عدد الدورات ذات الطابع النظري فقط (١٠) دورات أو ما نسبته (١٣,٣%).

أداة الدراسة:

في ضوء أسئلة الدراسة وأهدافها، وبالرجوع للأدب المنشور والدراسات السابقة تم بناء استبانة من جزئين، الأول يتعلق بالعاملين، لمعرفة البيانات الديموغرافية عنهم من حيث (الجنس، والعمر، والتخصص، والمؤهل العلمي، والخبرة) واشتملت ايضاً على سؤال حول التدريب (عدد الدورات التدريبية ومعدل مدة الدورة والأسلوب المتبع بالدورة).

والثاني يتعلق بتقييم أداء الأفراد مجتمع الدراسة من العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية. وتكون من ستة مجالات، هي: المعرفة بالعمل، وجودة العمل، والانتاجية، وتخطيط العمل وتنظيمه، وتوقيت العمل (إدارة الوقت)، وصنع القرار. ويوضح الجدول (٦) توزيع فقرات الاستبانة على مجالات تقييم الأداء والتي بلغت سبعة وثلاثون فقرة بصيغتها النهائية كما هي موضحه في الملحق رقم (١).

جدول٦: توزيع فقرات استبانة تقييم الأداء على المجالات المكونه لها

المجالات (المبادئ)	عدد الفقرات
المعرفة بالعمل	٩
جودة العمل	٧
الانتاجية	٦
تخطيط العمل وتنظيمه	٧
توقيت العمل (إدارة الوقت)	٥
صنع القرار	٣
المجموع	٣٧

صدق أداة الدراسة:

تَمّ التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها بصورتها الأولية على سبعة محكّمين من أعضاء هيئة التدريس وذوي الاختصاص والخبرة في مجال علم المكتبات والمعلومات والإدارة، (أنظر الملحق رقم (٢))، وتم الطلب من المحكّمين الحُكم على كل فقرة من فقرات الأداة: من حيث الوضوح، وسلامة الصياغة اللغوية، ومدى انتمائها للمجال الذي صُنِّفت تحته، وبناءً على آراء المحكّمين وملاحظاتهم واقتراحاتهم، تم اعادة صياغة بعض الفقرات وتعديلها، ودمج البعض وحذف البعض الآخر، وإضافة بعض الفقرات. ليصبح العدد النهائي لفقرات الأداة (٣٧) فقرة بدلاً من (٣٢)، وبذلك اعتبرت آراء المحكّمين حول صدق المحتوى دليلاً على صدق أدات الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

تَمّ التأكد من ثبات أداة الدراسة بإستخراج معامل الاتساق الداخلي لمجالاتها بإستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وقد أظهرت النتائج أن معاملات الاتساق الداخلي للمجالات الفرعية للأداة الخاصة بتقييم أداء العاملين تراوحت ما بين (٠,٩٢-٠,٩٦)، وإن معامل الاستقرار الكلي كان (٠,٩٨). والجدول (٧) يوضح ذلك.

جدول٧: معاملات الاتساق الداخلي لكل مجال من مجالات أداة الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha).

المجال	معامل الاتساق الداخلي
المعرفة بالعمل	٠,٩٥
جودة العمل	٠,٩٦
الانتاجية	٠,٩٥
تخطيط العمل وتنظيمه	٠,٩٥
توقيت العمل (إدارة الوقت)	٠,٩٤
صنع القرار	٠,٩٢
معامل الاستقرار الكلي	٠،٩٨

تصميم الدراسة والمعالجة الاحصائية:

تعتبر هذه الدراسة مسحية تحليلية تضمنت المتغيرات التالية:

أولاً: المتغيرات المستقلة:

أ- التخصص.

ب- التدريب.

ج- الخبرة.

ثانياً: المتغير التابع:

مستوى أداء العاملين من وجهة نظر رؤساء الأقسام في المكتبات الجامعية **الرسمية** في الأردن.

تصميم أداة الدراسة:

تَمّ تصميم الإجابة في فقرات أداة الدراسة وفق الأبعاد المصاغة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (بدرجة كبيرة جداً، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة منخفضة، بدرجة منخفضة جداً). حيث أعطيت خمس درجات للإجابة بدرجة كبيرة جداً، وأربع درجات للإجابة بدرجة كبيرة، وثلاث درجات للإجابة بدرجة متوسطة، ودرجتان للإجابة بدرجة منخفضة، ودرجة واحدة للإجابة بدرجة منخفضة جداً.

المعالجة الإحصائية:

لأغراض المعالجة الاحصائية تم استخدام حزمة (SPSS) لمعالجة البيانات، حيث تم ادخالها الى الحاسوب، لاستخراج التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وفقاً لأسئلة الدراسة، والأخذ بمستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥).

إجراءات الدراسة:

للخروج بالدراسة بصورتها النهائية مرت الدراسة بالإجراءات الرسمية والعلمية التالية:

١. بعد اعتماد أداة الدراسة تم تحديد مجتمع الدراسة و الذي مثل مجموعة العينة التي تم التطبيق عليها.
٢. تم التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها.
٣. تم التوجيه بخطاب رسمي من رئاسة الجامعة الأردنية إلى رئاسة الجامعات الرسمية في الأردن مجتمع الدراسة للتعاون مع الباحثة لتوزيع استبانة الدراسة.
٤. تم توزيع استبانة الدراسة باليد على جميع أفراد مجتمع الدراسة بعد شرح أهداف الدراسة لهم وكيفية الإجابة عن أسئلتها.
٥. بعد الحصول على الاستجابات من الأفراد عينة الدراسة تم تفريغها وتحليلها إحصائياً باستخدام الحاسوب ومن ثَمّ تحليل النتائج ومناقشتها واستخلاص التوصيات المناسبة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية من وجهة نظر رؤساء الأقسام ومعرفة علاقته بتخصصهم وتدريبهم وسنوات خبرتهم. ويتضمن هذا الفصل النتائج التي توصلت إليها الدراسة، بعد أن تمَّ تحليلها ومعالجتها إحصائياً بهدف الإجابة عن اسئلتها. وقد تم اعتماد المقياس التالي لتقسيم الدرجات حسب المتوسطات الحسابية؛ بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، وتم تقسيم الدرجات إلى ثلاث فئات: ضعيفة، ومتوسطة، وعالية، كما يلي:

(٥-١) ÷ ٣ = ٤ ÷ ٣ = ١,٣٣، وعليه فإن:

الفئة الأولى: ١ + ١,٣٣ = ٢,٣٣ وأقل درجة ضعيفة.

الفئة الثانية: ٢,٣٤ - ٣,٦٦ درجة متوسطة.

الفئة الثالثة: ٣,٦٧ فأكثر درجة عالية.

وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة وفقاً لتسلسل أسئلتها.

أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: "ما هو مستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن؟"

جدول٨: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة الكلية لتقديرات رؤساء الاقسام لأداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن على استبانة تقييم الأداء ككل وعلى كل مجال من مجالاتها، مرتبة تنازلياً

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
جودة العمل	٣,٧٥	٠,٨١	عالية
المعرفه بالعمل	٣,٧٢	٠,٧٣	عالية
الانتاجيه	٣,٦٦	٠,٨٢	متوسطة
تخطيط العمل وتنظيمه	٣,٦٣	٠,٧٨	متوسطة
توقيت العمل (ادارة الوقت)	٣,٥٦	٠,٧٩	متوسطة
صنع القرار	٣,٤٦	٠,٨٣	متوسطة
الدرجة الكلية	٣,٦٦	٠,٧١	متوسطة

يبين الجدول رقم (٨) أن المتوسط الحسابي لمجالي المعرفة بالعمل وجودة العمل قد بلغ (٣,٧٢)، و(٣,٧٥) على التوالي، أي بدرجة تقدير عالية. أما المجالات الأخرى فقد جاءت متوسطاتها الحسابية كما يلي: الإنتاجية بمتوسط حسابي (٣,٦٦)، وتخطيط العمل وتنظيمة بمتوسط حسابي (٣,٦٣)، وتوقيت العمل (ادارة الوقت) بمتوسط حسابي (٣,٥٦)، وصنع القرار بمتوسط حسابي (٣,٤٦). وجميعها جاءت بدراجات تقدير متوسطة. في حين بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لجميع مجالات الأداء (٣،٦٦)، أي بدرجة تقدير متوسطة ولكن بإنحراف معياري بلغ (٠،٧١) أي أن هناك إجماعاً عالياً على أهمية جودة الأداء.

جدول٩: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية في الاردن كما يراه رؤساء الاقسام لفقرات مجال المعرفة بالعمل، مرتبة تنازلياً:

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	المعرفة بالعمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
٢.	١	**يعرف إجراءات تأدية المهام الموكلة إليه**	٣,٩٢	٠,٨٠	**عالية**
١.	٢	**يعرف متطلبات أداء المهام الموكلة إليه**	٣,٨٩	٠,٨٢	**عالية**
٩.	٣	**يعرف مهام القسم بشكل خاص**	٣,٧٩	٠,٩٠	**عالية**
٣.	٤	**يعرف مكان المعلومات ذات العلاقة بعمله**	٣,٧٨	٠,٨٠	**عالية**
٨.	٥	**يعرف أهداف القسم بشكل خاص**	٣,٧٦	٠,٩٢	**عالية**
٧.	٦	**يعرف سياسات القسم بشكل خاص**	٣,٦٨	٠,٩٢	**عالية**
٥.	٧	**يعرف أهداف المكتبة بشكل عام**	٣,٦٥	٠,٩٢	**متوسطة**
٤.	٨	**يعرف زمان توافر المعلومات ذات العلاقة بعمله**	٣,٦١	٠,٨٥	**متوسطة**
٦.	٩	**يعرف تطلعات المكتبة المستقبلية بشكل عام**	٣,٤٥	٠,٨٨	**متوسطة**
المجموع			٣,٧٢	٠,٧٣	عالية

يبين الجدول (٩) أن المتوسطات الحسابية للفقرات من (١-٣)، والفقرات من (٧-٩) لمجال المعرفة بالعمل كانت ما بين (٣,٦٨-٣,٩٢)، وبدرجة تقدير عالية. أما الفقرات من (٤-٦) فقد كانت درجة تقديرها متوسطة، بمتوسطات حسابية ما بين (٣,٤٥-٣,٦٥). كما أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة رقم (٢) التي نصت على: "يعرف إجراءات تأدية المهام الموكلة إليه" وبلغ (٣,٩٢) أي بدرجة تقدير عالية. أما المتوسط الحسابي لمجموع فقرات هذا المجال (المعرفة بالعمل) فقد بلغ (٣,٧٢) أي بدرجة تقدير عالية".

جدول ١٠: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن كما يراه رؤساء الاقسام لفقرات مجال جودة العمل، مرتبة تنازلياً:

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	مجال جودة العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
.١٠	١	لديه القدرة على أداء المهام الموكلة إليه بدقة	٣,٨٥	٠,٩٠	عالية
.١١	٢	يتبع الإجراءات الصحيحة في أداء مهامه	٣,٨٤	٠,٨٥	عالية
.١٢	٣	يهتم بحيثيات العمل	٣,٧٨	٠,٨٨	عالية
.١٦	٤	يتفادى الأخطاء في العمل قدر المستطاع	٣,٧٧	٠,٩٣	عالية
.١٣	٥	يهتم بتفصيلات العمل	٣,٧٢	٠,٩٢	عالية
.١٤	٦	يمتلك المهارات اللازمة لأداء مهامه بدون أخطاء	٣,٦٨	٠,٩٤	عالية
١٥	٧	يتفق أداؤه مع معايير المكتبة بشكل عام	٣,٦٢	٠,٩٢	متوسطة
المجموع			٣,٧٥	٠,٨١	عاليه

يبين الجدول (١٠) أن المتوسطات الحسابية للفقرات جميعها من(١٠-١٦)، عدا الفقرة (١٥) كانت بدرجة تقدير عاليه وبلغت المتوسطات الحسابية لها ما بين (٣,٨٥- ٣,٦٨). أما الفقرة (١٥) فقد كانت درجة تقديرها متوسطة حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣,٦٢). في حين حصلت الفقرة رقم (١٠) والتي نصت على: "لديه القدرة على أداء المهام الموكلة إليه بدقة" على أعلى متوسط حسابي بلغ (٣,٨٥)، وبدرجة تقدير عالية. أما المتوسط الحسابي الكلي لهذا المجال (جودة العمل) فقد بلغ (٣,٧٥)، أي بدرجة تقدير عالية.

جدول ١١: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن كما يراه رؤساء الاقسام لفقرات مجال الانتاجية، مرتبة تنازلياً:

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	مجال الانتاجية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
.١٧	١	**يقوم بإنجاز كمية كافية من متطلبات العمل اليومي**	٣,٧٤	٠,٨٩	عالية
.٢٢	٢	**ينتج مخرجات عمل تتناسب مع جودة المدخلات**	٣,٧٢	٠,٩٢	عالية
.٢١	٣	**ينتج مخرجات عمل متناسبة كماً مع المدخلات**	٣,٦٧	٠,٩١	عالية
.١٩	٤	**ينتج مخرجات عمل متجانسة**	٣,٦٣	٠,٩٠	متوسطة
.٢٠	٤	**ينتج مخرجات عمل بجودة تتناسب مع أهداف القسم**	٣,٦٣	٠,٨٩	متوسطة
.١٨	٥	**ينتج مخرجات عمل متسقة (متناسقة)**	٣,٥٩	٠,٩١	متوسطة
المجموع			٣,٦٦	٠,٨٢	متوسطة

يبين الجدول (١١) أن المتوسطات الحسابية للفقرات في مجال الانتاجية تراوحت ما بين (٣,٥٩- ٣,٧٤)، حيث بلغت المتوسطات الحسابية للفقرات (١٧، ٢٢، ٢١)، (٣,٧٤، ٣,٧٢، ٣,٦٧) على التوالي، أي بدرجة تقدير عالية، أما الفقرات الثلاثة الباقية (١٩، ٢٠، ١٨) فقد بلغت متوسطاتها الحسابية (٣,٦٣) للفقرات (١٩و٢٠)، و(٣,٥٩) للفقرة ١٨ أي بدرجة نقدير متوسطة. كما بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لمجموع فقرات هذا المجال(الإنتاجية) (٣،٦٦) أي بدرجة تقدير متوسطة.

جدول ١٢: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن كما يراه رؤساء الاقسام لفقرات مجال تخطيط العمل وتنظيمه، مرتبة تنازلياً:

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	مجال تخطيط العمل وتنظيمه	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
٢٤.	١	لديه القدرة على التركيز في أداء المهام الموكلة اليه	٣,٦٩	٠,٨٨	عالية
٢٣.	٢	لديه القدرة على أداء المهام الموكلة اليه دون الحاجة الى التذكير المستمر	٣,٦٨	٠,٩٨	عالية
٢٨.	٣	لديه القدرة على تحديد الأدوات اللازمة لإنجاز العمل	٣,٦٧	٠,٨٥	عالية
٢٩.	٤	لديه القدرة على تبسيط إجراءات العمل	٣,٦٦	٠,٨٦	متوسطة
٢٧.	٥	لديه القدرة على تحديد الاولويات في أداء خطوات العمل	٣,٦١	٠,٨٨	متوسطة
٢٥.	٦	لديه القدرة على حل المشكلات والمعيقات التي تعترضه في أداء العمل	٣,٥٩	٠,٨٨	متوسطة
٢٦.	٧	لديه القدرة على وضع الأهداف الخاصة بالعمل	٣,٥٥	٠,٨٦	متوسطة
المجموع			٣,٦٤	٠,٧٨	متوسطة

يبين الجدول (١٢) أن المتوسطات الحسابية في مجال تخطيط العمل وتنظيمه تراوحت ما بين (٣,٥٥- ٣,٦٩)، وكان أعلى متوسط حسابي للفقرة رقم (٢٤)، حيث بلغ (٣,٦٩) أي بدرجة تقدير عالية، تلتها الفقرات (٢٣،و٢٨) وبمتوسطات حسابية بلغت (٣،٦٨، ٣،٦٧) على التوالي، وبدرجة تقدير عالية. وتراوحت المتوسطات الحسابية لبقية الفقرات ما بين (٣،٦٦) للفقرة (٢٩) و(٣،٥٥) للفقرة (٢٦) وبدرجة تقدير متوسطة، كما بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمجموع فقرات المجال (تخطيط العمل وتنظيمه) (٣،٦٤) وبدرجة تقدير متوسطة.

جدول ١٣: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن كما يراه رؤساء الاقسام لفقرات مجال توقيت العمل (ادارة الوقت)، مرتبة تنازلياً:

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	مجال توقيت العمل (إدارة الوقت)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
٣٠.	١	لديه القدرة على إنجاز المهام الموكلة اليه وتحقيق الهدف منها حسب جدول زمني محدد	٣,٦٨	٠,٨٦	عالية
٣٢.	٢	لديه القدرة على استخدام الوقت بشكل كفوء في انجاز المهام الموكلة اليه.	٣,٦٣	٠,٨١	متوسطة
٣١.	٣	لديه القدرة على المحافظة على الوقت واستغلاله بشكل منتج	٣,٥٧	٠,٩٢	متوسطة
٣٣.	٤	لديه القدرة على إدارة الوقت بشكل فعال.	٣,٥٣	٠,٨٥	متوسطة
٣٤.	٥	لا يضيع الوقت في أنشطة ليست ذات علاقة بالعمل.	٣,٤٢	٠,٨٨	متوسطة
المجموع			٣,٥٦	٠,٧٨	متوسطة

يشير الجدول (١٣) إلى أن المتوسطات الحسابية للفقرات في مجال توقيت العمل (إدارة العمل) تراوحت ما بين (٣,٤٢- ٣,٦٨)، حيث حازت الفقرة رقم (٣٠) على أعلى درجة تقدير بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٨) مما يدل على أن لدى المستجيبين القدرة على انجاز المهام الموكلة إليهم وتحقيق الهدف منها حسب جدول زمني محدد. بينما حصلت بقية فقرات المجال على درجة تقدير متوسطة، وتراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (٣،٦٣) للفقرة ٣٢، و(٣،٥٧) للفقرة ٣١، و(٣،٥٣) للفقرة ٣٣. هذا في حين بلغ المتوسط الحسابي الكلي لجميع الفقرات في هذا المجال (توقيت العمل (إدارة الوقت)) (٣,٥٦)، أي بدرجة تقدير متوسطة.

جدول ١٤: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن كما يراه رؤساء الاقسام لفقرات مجال صنع القرار، مرتبة تنازلياً:

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	مجال صنع القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
٣٧.	١	لديه القدرة على اختيار الإجراءات الملائمة حسب طبيعة المهام المختلفة الموكلة اليه	٣,٥٢	٠,٥٨	متوسطة
٣٥.	٢	لديه القدرة على صنع قرارات سليمة للقضايا ذات العلاقة بمهامه	٣,٤٦	٠,٩٠	متوسطة
٣٦.	٣	لديه القدرة على تحليل الحقائق والوصول الى استنتاجات منطقية	٣,٤١	٠,٩٠	متوسطة
المجموع			٣,٤٦	٠,٨٢	متوسطة

يبين الجدول (١٤) ان المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات (٣٥ -٣٧) في مجال صنع القرار قد تراوحت ما بين (٣,٤١– ٣,٥٢). أي بدرجة تقدير متوسطة. في حين بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا المجال (صنع القرار) (٣،٤٦)، أي بدرجة تقدير متوسطة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) لمتوسطات أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن تعزى لكل من التخصص والتدريب وسنوات الخبرة؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية، واختبار (ت) للفروق بين المتوسطات الحسابية لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن تعزى إلى التدريب.

جدول ١٥: اختبار "ت" للفروق بين المتوسطات الحسابية لتأثير التدريب على تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن من وجهة نظر رؤساء الأقسام

المجالات	التدريب					
	خاضع للتدريب		غير خاضع للتدريب			
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
المعرفة بالعمل	٣,٧٩	٠,٧٣	٣,٦٨	٠,٧٤	٠,٩٣	٠,٣٥
جودة العمل	٣,٨٠	٠,٧٨	٣,٧١	٠,٨٤	٠,٧٢	٠,٤٧
الانتاجية	٣,٦٨	٠,٨١	٣,٦٥	٠,٨٣	٠,١٥	٠,٨٨
تخطيط العمل وتنظيمه	٣,٧١	٠,٨٠	٣,٥٤	٠,٧٦	١,١٧	٠,٢٤
توقيت العمل (ادارة الوقت)	٣,٥٧	٠,٨٠	٣,٥٦	٠,٧٨	٠,٠٧	٠,٩٤
صنع القرار	٣,٥٣	٠,٨٧	٣,٤١	٠,٧٩	٠,٨٩	٠,٣٧
المجموع	٣,٧١	٠,٧٢	٣,٦٢	٠,٧٠	٠,٧٦	٠,٤٤

يبين الجدول (١٥) أن المتوسط الحسابي للمستجيبين الذين خضعوا للتدريب في كل من المجالات (المعرفة بالعمل، و جودة العمل، والانتاجية، وتخطيط العمل وتنظيمه) قد بلغ درجة تقدير، عالية بمتوسطات حسابية قدرها (٣,٧٩، ٣,٨٠، ٣,٦٨، ٣,٧١) على التوالي، وحصلت مجالات (توقيت العمل، وصنع القرار) على درجة تقدير متوسطة، بمتوسطات حسابية قدرها (٣,٥٧، ٣,٥٣) على التوالي، وفي المجالات مجتمعة، بلغ المتوسط الحسابي (٣,٧١)، أي بدرجة تقدير عالية. وبلغ المتوسط الحسابي للمستجيبين الذين لم يخضعوا للتدريب في مجالي (المعرفة بالعمل، وجودة العمل)، (٣,٦٨، و ٣,٧١) على التوالي، أي بدرجة تقدير عالية. وبلغت متوسطاتهم الحسابية في مجالات (الانتاجية، وتخطيط العمل وتنظيمه، وتوقيت العمل، وصنع القرار)، (٣,٦٥، ٣,٥٤، ٣,٥٦، ٣,٤١) على التوالي. أي بدرجة تقدير متوسطة. وبلغ المتوسط الحسابي الكلي للذين لم يخضعوا للتدريب في المجالات مجتمعة (٣,٦٢)، أي بدرجة تقدير متوسطة أيضاً.

ولتحديد مستوى الدلالة α لكل مجال من المجالات تم حساب درجات "ت" حيث بلغت (٠,٩٣٥، ٠,٧٢٠، ٠,١٥٠، ١,١٧٦، ٠,٠٧٠، ٠,٨٩٨) لمجالات (المعرفة بالعمل، وجودة العمل، والانتاجية، وتخطيط العمل وتنظيمه، وتوقيت العمل، وصنع القرار) على التوالي، وكانت القيمة الاجمالية لجميع المجالات (٠,٧٦٢). وكان أعلى مستوى دلالة (٠,٩٤٤) من نصيب مجال توقيت العمل(ادارة الوقت)، تلاه (مجال الانتاجية، والجودة العمل، وصنع القرار، والمعرفة بالعمل، وتخطيط العمل وتنظيمه) بمستويات دلالة (٠,٨٨١، و٠,٤٧٢، و٠,٣٧٠، و٠,٣٥١، و٠,٢٤١) على التوالي وبلغت القيمة الاجمالية لجميع المجالات (٠,٤٤٧) وهي جميعها أكبر من (٠,٠٥) وغير دالة احصائياً.

وبذلك تبين التحليلات الإحصائية في الجدول (١٥) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن من وجهة نظر رؤساء الاقسام تعزى إلى التدريب.

جدول رقم ١٦: اختبار "ت" للفروق بين المتوسطات الحسابية لتأثير التخصص على تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن من وجهة نظر رؤساء الأقسام

المجالات	التخصص					
	علم مكتبات ومعلومات		تخصص آخر			
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
المعرفة بالعمل	٣,٨٦	٠,٥٩	٣,٦٣	٠,٨١	١,٩٩	٠,٠٤
جودة العمل	٣,٨٩	٠,٦٤	٣,٦٥	٠,٩١	١,٨٤	٠,٠٦
الانتاجية	٣,٧٩	٠,٦٤	٣,٥٨	٠,٩١	١,٦١	٠,١٠
تخطيط العمل وتنظيمه	٣,٧٧	٠,٦٧	٣,٥٤	٠,٨٤	١,٨٠	٠,٠٧
توقيت العمل (ادارة الوقت)	٣,٦٨	٠,٦٧	٣,٤٩	٠,٨٥	١,٥٩	٠,١١
صنع القرار	٣,٦٠	٠,٧٦	٣,٣٨	٠,٨٦	١,٦٦	٠,٠٩
المجموع	٣,٧٩	٠,٥٥	٣,٥٧	٠,٧٩	١,٩٩	٠,٠٤

يبين الجدول رقم (١٦) أن المتوسط الحسابي للمستجيبين من أفراد مجتمع الدراسة المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات في كل من مجالات (المعرفة بالعمل، وجودة العمل، والانتاجية، وتخطيط العمل وتنظيمه، وتوقيت العمل) كانت بدرجة تقدير عالية، وبمتوسطات حسابية بلغت (٣,٨٦، و٣,٨٩، و٣,٧٩، و٣,٧٧، و٣,٦٨) على التوالي. أما مجال صنع القرار فقد حصل على درجة تقدير متوسطة، وبمتوسط حسابي (٣,٦٠). وبلغ المتوسط الحسابي للمجالات جميعها بحسب تقديرهم (٣,٧٩)، أي بدرجة تقدير عالية. أما فيما يتعلق بغير المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات فقد بلغت المتوسطات الحسابية لمستوى تقدير أدائهم في جميع أبعاد هذا المجال (المعرفة بالعمل، و جودة العمل، والانتاجية، وتخطيط العمل وتنظيمه، وتوقيت العمل، وصنع القرار)، (٣,٦٣، و٣,٦٥، و٣,٥٨، و٣,٥٤، و٣,٤٩، و٣,٣٨) على التوالي. وبدرجات تقدير متوسطة، وبلغ المتوسط الكلي لمستوى أدائهم في المجالات مجتمعة (٣,٥٧)، أي بدرجة تقدير متوسطة ايضاً.

ولتحديد مستوى الدلالة α لكل مجال من المجالات تم حساب درجات "ت"، حيث بلغت للمجالات (المعرفة بالعمل، وجودة العمل، والانتاجية، وتخطيط العمل وتنظيمه، وتوقيت العمل، وصنع القرار)، (١,٩٩، و١,٨٤، و١,٦١، و١,٨٠، و١,٥٩، و١,٦٦) على التوالي. أما القيمة االكلية لجميع المجالات فبلغت (١,٩٩).

أما قيمة مستوى الدلالة فبلغت للمجالات (المعرفة بالعمل، وجودة العمل، والانتاجية، وتخطيط العمل وتنظيمه، وتوقيت العمل، وصنع القرار)، (٠,٠٤، ٠,٠٦، ٠,١٠، ٠,٠٧، ٠,١١، ٠,٠٩) على التوالي. وكانت القيمة الكلية لجميع المجالات (٠,٠٤٨)، وهي جميعها قيم أعلى من (٠,٠٥)، عدا قيمة مجال المعرفة بالعمل والتي بلغت (٠,٠٤٧)، والقيمة الكلية للمجالات مجتمعة والتي كانت أقل من (٠,٠٥)، وهي بذلك تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

وبذلك تشير التحليلات الإحصائية في الجدول (١٦) بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن في مجال المعرفة بالعمل من وجهة نظر رؤساء الأقسام تعزى إلى التخصص.

جدول ١٧: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتأثير سنوات الخبرة في تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن من وجهة نظر رؤساء الأقسام

الخبرة	١ - ٤ سنوات		٥ - ٩ سنوات		١٠ - ١٤ سنه		١٥ سنه فأكثر		المجموع		درجة التقدير
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
المعرفة بالعمل	٣,٦٧	٠,٧٠	٣,٧٨	٠,٨٦	٣,٧٤	٠,٦١	٣,٧٣	٠,٧٦	٣,٧٢	٠,٧٣	عالية
جودة العمل	٣,٧٩	٠,٨٤	٣,٨٢	٠,٨٥	٣,٦٧	٠,٧٢	٣,٧٢	٠,٨٣	٣,٧٥	٠,٨١	عالية
الانتاجية	٣,٦٨	٠,٧٧	٣,٧٤	٠,٨٠	٣,٥٩	٠,٧٨	٣,٦٤	٠,٩١	٣,٦٦	٠,٨٢	متوسطة
تخطيط العمل وتنظيمه	٣,٦٠	٠,٧٢	٣,٦٢	٠,٨٦	٣,٥٤	٠,٧٢	٣,٧٦	٠,٨٢	٣,٦٤	٠,٧٨	عالية
توقيت العمل (ادارة الوقت)	٣,٦٣	٠,٧٧	٣,٤٥	٠,٧٧	٣,٥١	٠,٧٥	٣,٦٤	٠,٨٤	٣,٥٧	٠,٧٩	متوسطة
صنع القرار	٣,٤١	٠,٧٨	٣,٤٨	٠,٨٨	٣,٤٣	٠,٦٨	٣,٥٢	٠,٩٣	٣,٤٦	٠,٨٣	متوسطة
المجموع	٣,٦٥	٠,٦٧	٣,٦٨	٠,٧٦	٣,٦١	٠,٦٣	٣,٦٩	٠,٧٧	٣,٦٦	٠,٧١	متوسطة

يلاحظ من الجدول (١٧) أن هناك فروقاً ظاهرية بين المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة بحسب اختلاف المتغير سنوات الخبرة في العمل من (١-٤) سنوات، ومن (٥- ٩) سنوات، ومن (١٠-١٤) سنه، ومن (١٥ سنه فأكثر))، حيث تشير التحليلات الإحصائية في الجدول (١٧) أن المستجيبين من ذوي الخبرة ١٥ سنة فأكثر في العمل، لديهم معرفة جيدة وجودة عالية في العمل، وكذا في التخطيط والتنظيم، كما تشير إليه المتوسطات الحسابية لهذه المجالات (٣,٧٣، ٣,٧٢، ٣,٧٦) على التوالي، في حين أن إنتاجيتهم كانت بدرجة متوسطة وكذا قدرتهم على صنع القرار، والتي جاءت بمتوسطات حسابية بلغت (٣,٦٤، ٣,٥٢) على التوالي. أما درجة تقديرهم الكلية فكانت عالية بمتوسط حسابي قدره (٣,٦٩)، وانحراف معياري قدره (٠,٧٧) لجميع المجالات.

أما المستجيبون من ذوي الخبرة من (١٠-١٤) سنة فتدل المتوسطات الحسابية على درجة معرفة جيده بالعمل، ودرجة جودة عالية فيه، كما تشير إليه المتوسطات الحسابية لهذين المجالين (٣,٧٤، ٣,٦٧) على التوالي. في حين كانت درجات تقدير الانتاجية، والتخطيط والتنظيم، وتوقيت العمل (إدارة الوقت)، وصنع القرار عند هذه الفئة متوسطة، بمتوسطات حسابية بلغت (٣,٥٩، ٣,٥٤، ٣,٥١، ٣,٤٣) على التوالي. ولكن جاءت درجة التقدير الكلية في جميع المجالات لهذه الففئة متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦١)، وبلغ الانحراف المعياري (٠,٦٣).

وتبين التحليلات الإحصائية في ذات الجدول، أن درجة تقدير المستجيبين من ذوي الخبرة من (٥-٩) سنوات في العمل، عالية في مجالات المعرفة بالعمل والجودة والانتاجية، وبمتوسطات حسابية بلغت (٣,٧٨، ٣,٨٢، ٣,٧٤) على التوالي. في حين كانت تقدير درجات تخطيط العمل وتنظيمه، وتوقيت العمل (إدارة الوقت) وصنع القرار، متوسطة بحسب المتوسطات الحسابية لهذه المجالات والتي بلغت (٣,٦٢، ٣,٤٥، ٣,٤٨) على التوالي، أما درجة التقدير الكلية لجميع المجالات لهذه الفئة من المستجيبين فكانت عالية، وبمتوسط حسابي قدره (٣,٦٨)، وانحراف معياري بلغ (٠,٧٦).

أما المستجيبون من ذوي سنوات الخبرة الأقل (١- ٤سنوات). فتشير النتائج إلى أن درجات تقديرهم كانت عالية في مجال المعرفة بالعمل والجودة والانتاجية، وبمتوسطات حسابية بلغت

(٣,٦٧، ٣,٧٩، ٣,٦٨) على التوالي. هذا في حين أن درجات تقديرهم في مجالات التخطيط والتنظيم وإدارة الوقت وصنع القرار جاءت متوسطة، بمتوسطات حسابية بلغت (٣,٦٠، ٣,٦٣، ٣,٤١) على التوالي. وكانت درجة التقدير الكلية لجميع المجالات لهذه الفئة من المستجيبين متوسطة، وبمتوسط حسابي قدره (٣,٦٥)، ولكن بإجماع عالٍ على أهمية جميع المجالات بحسب الانحراف المعياري البالغ (٠,٦٧).

كما تشير التحليلات الإحصائية في الجدول (١٧) أن درجات تقدير جميع المستجيبين من جميع فئات سنوات الخبرة، جاءت عالية في مجالي المعرفة بالعمل والجودة، بمتوسطات حسابية (٣,٧٢، ٣,٧٥) على التوالي. ولكن جاءت درجات تقديرهم في بقية المجالات: الانتاجية والتخطيط والتنظيم، وإدارة الوقت، وصنع القرار، متوسطة بمتوسطات حسابية بلغت (٣,٦٦، ٣,٦٤، ٣,٥٧، ٣,٤٦) على التوالي.

هذا في حين كانت درجة تقدير جميع المستجيبين من جميع الفئات متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٦)، ولكن بإجماع عالٍ منهم جميعاً على أهمية جميع المجالات كما يشير إليه الانحراف المعياري الكلي والبالغ (٠,٧١) لجميع المجالات.

ولتحديد إن كانت هذه الفروقات في المتوسطات الحسابية ذات دلالة إحصائية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (جدول رقم (١٨)).

يوضح الجدول (١٨) أن نتائج تحليل التباين لم تظهر فروقاً ذات دلالة إحصائية لمستوى أداء العاملين من وجهة نظر رؤساء الأقسام لكل من المجالات (المعرفة بالعمل، جودة العمل، الانتاجية، وتخطيط العمل وتنظيمه، وتوقيت العمل (ادارة الوقت)، وصنع القرار). تعزى لسنوات الخبرة للموظف؛ حيث لم تصل أي من قيمة "ف" إلى مستوى الدلالة المطلوب.

جدول ١٨: تحليل التباين الاحادي لفحص الفروق بين المتوسطات الحسابية لدور سنوات الخبرة في تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
المعرفة بالعمل	بين المجموعات	٠,٢٤	٣	٠,٠٨	٠,١٥	٠,٩٢
	داخل المجموعات	٩٠,٨٦	١٦٦	٠,٥٤		
	المجموع	٩١,١١	١٦٩			
جودة العمل	بين المجموعات	٠,٥٢	٣	٠,١٧	٠,٢٦	٠,٨٥
	داخل المجموعات	١١١,٣٢	١٦٦	٠,٦٧		
	المجموع	١١١,٨٤	١٦٩			
الانتاجية	بين المجموعات	٠,٤٦	٣	٠,١٥	٠,٢٢	٠,٨٦
	داخل المجموعات	١١٢,٣٦	١٦٦	٠,٦٧		
	المجموع	١١٢,٨٣	١٦٩			
تخطيط العمل وتنظيمه	بين المجموعات	١,١٥	٣	٠,٣٨	٠,٦٢	٠,٥٩
	داخل المجموعات	١٠٢,٠٧	١٦٦	٠,٦١		
	المجموع	١٠٣,٢٢	١٦٩			
توقيت العمل (ادارة الوقت)	بين المجموعات	١,٠٨	٣	٠,٣٦	٠,٥٨	٠,٦٢
	داخل المجموعات	١٠٣,٣١	١٦٦	٠,٦٢		
	المجموع	١٠٤,٤٠	١٦٩			
صنع القرار	بين المجموعات	٠,٣٥	٣	٠,١١	٠,١٦	٠,٩١
	داخل المجموعات	١١٥,٢٦	١٦٦	٠,٦٤		
	المجموع	١١٥,٦٢	١٦٩			
المجموع	بين المجموعات	٠,١٥	٣	٠,٠٥	٠,١٠	٠,٩٧
	داخل المجموعات	٨٤,٠٨	١٦٦	٠,٥٠		
	المجموع	٨٤,٢٤	١٦٩			

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل عرضاً لمناقشة نتائج الدراسة في ضوء تحليل إجابات المستجيبين عن أسئلة الدراسة التي هدفت إلى معرفة مستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن كما يراه رؤساء الأقسام وعلاقته بتخصصهم وتدريبهم وسنوات خبرتهم. كما يتضمن أيضاً أهم التوصيات المقترحة في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، والتي يؤمل أن تسهم في تحقيق أهداف هذه الدراسة.

أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: "ما واقع أداء العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات رؤساء الأقسام على فقرات الاستبانة في الجزء الخاص بتقييم الأداء، وقد تم تقسيمها إلى ستة مجالات، هي: المعرفة بالعمل، وجودة العمل، والإنتاجية، وتخطيط العمل وتنظيمة، وتوقيت العمل (ادارة الوقت)، وصنع القرار. والجداول من (٨ – ١٤) توضح النتائج المتعلقة بهذا السؤال.

بينت النتائج أن درجة تقدير كلاً من مجال المعرفة بالعمل وجودة العمل كانت عالية، كما يبينها الجدول (٨). حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذين المجالين (٣,٧٢)، و(٣,٧٥) على التوالي. وتؤكد درجة التقدير العالية هذه على أن المعرفة الكافية بالعمل تؤثر بشكل كبير على جودة العمل من جهة وعلى الأداء العام للعاملين من وجهة نظر رؤساء الأقسام. حيث أنها تعتبر أحد أهم معايير قياس مستوى أداء العامل من وجهة نظر رؤساء الاقسام. أما المجالات الأخرى وهي الإنتاجية وتخطيط العمل وتنظيمة وتوقيت العمل (ادارة الوقت) وصنع القرار. فقد حصلت على درجات تقدير متوسطة. وهذه نتيجة غير متوقعة، حيث أن لكل من المجالات السابقة أهميته في التأثير على أداء العامل.

وفيما يلي عرض تحليلي لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن كما يراه رؤساء الأقسام لمجالات المعرفة بالعمل، وجودة العمل، والإنتاجية، وتخطيط العمل وتنظيمة، وتوقيت العمل (ادارة الوقت)، وصنع القرار كل على حده:

١. **مجال المعرفة بالعمل:**

بينت النتائج أن المتوسط الحسابي لتقدير لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن في مجال المعرفة بالعمل بلغ (٣,٧٢)، وهو بدرجة تقدير عالية، حيث يبين الجدول (٩) أن المتوسطات الحسابية للفقرات من (١-٣)، والفقرات من (٧- ٩) لمجال المعرفة بالعمل كانت ما بين (٣,٦٨-٣,٩٢)، وهي بدرجة تقدير عالية، حيث كان المتوسط الحسابي الأعلى للفقرة (٢) "يعرف إجراءات تأدية المهام الموكلة إليه"، حيث بلغ (٣,٩٢). ويبين أهمية المعرفة بالعمل بكليته وجزيئاته وإجراءاته أثناء تأدية المهام بحيث يختصر الوقت والجهد، عدا عن مقدرة العامل على السيطرة على مجريات سير العمل بشكل أكبر، وتبسيط إجراءات العمل عند اللزوم. ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن العمل في المكتبات مجتمع الدراسة عبارة عن إجراءات مترابطة ببعضها بعضاً ولتأدية العمل على أكمل وجه يجب على العامل أن يعرف جميع الإجراءات وكيفية اتباعها، بالطرق الصحيحة وبالتسلسل السليم.

كما حصلت الفقرة رقم (١) التي تنص على: "يعرف متطلبات أداء المهام الموكلة إليه" على درجة تقدير عالية، بمتوسط حسابي قدره (٣,٨٩). ويمكن أن تعزى هذه النتيجه إلى أن النسبة العظمى من العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن هم من حملت درجة البكالوريوس، كما يبين الجدول (٢)، حيث من الواضح تأثير التأهيل على معرفة العاملين بمتطلبات أداء المهام الموكله إليهم و بالتالي تأثير على الأداء بشكل عام.

وحصلت الفقرة رقم (٩) والتي تنص على: "يعرف مهام القسم بشكل خاص"، على متوسط حسابي (٣,٧٩) وبدرجة تقدير عالية. ومن المؤكد أن لهذه النتيجه أهمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام لما لها من انعكاس على أداء العامل داخل القسم وتأثيرات على إنتمائه للقسم عدا عن امكانية دوران العمل داخل القسم بشكل سلس وسهل؛ حيث أن إنتقال العامل الملم بأعمال ومهام القسم بشكل كاف داخل القسم من مهمه إلى أخرى ومن وظيفة إلى أخرى يضمن سير العمل داخل القسم على الوجه المطلوب. وتعزى درجة التقدير العالية هذه إلى الخبرة حيث أن النسبة العظمى من العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية هم من أصحاب الخبرة الطويلة في العمل، ومن المؤكد أن الخبرة تكسب العامل معرفة كاملة ووافية بمهام القسم. وكما يظهر أيضاً بالفقرة رقم (٨) والتي نصت على: "يعرف أهداف القسم بشكل خاص". حيث حصلت على متوسط حسابي (٣,٧٦)،

بدرجة تقدير عالية، والفقرة رقم (٧) التي تنص على: "يعرف سياسات القسم بشكل خاص"، والتي حصلت على متوسط حسابي (٣,٦٨) ودرجة تقدير عالية، ويمكن أن تعزى هذه النتائج إلى الخبرة أيضاً.

وحصلت الفقرة رقم (٣) والتي نصت على: "يعرف مكان المعلومات ذات العلاقة بعمله"، على درجة تقدير عالية، بمتوسط حسابي (٣,٧٨). تعزى هذه النتيجة إلى كل من الخبرة الطويلة التي يتسم بها العاملون في المكتبات الجامعية مجتمع الدراسة، وإلى مستوى تأهيلهم الجيد أيضاً. فمن الواضح تأثير الخبرة والتأهيل على قدرات العاملين وأدائهم في المكتبة من خلال معرفتهم بمكان المعلومات ذات العلاقة بعملهم.

أما الفقرات التي حصلت على درجة تقدير متوسطه فهي الفقرات من (٤-٦)، حيث حصلت الفقرة (٤) على متوسط حسابي (٣,٦١)، ونصت على: "يعرف زمان توافر المعلومات ذات العلاقة بعمله". وهي نتيجه غير مرضية، حيث أن من المهم للموظف أن يعرف وبدقه زمان توافر المعلومات ذات العلاقه بعمله، لكي يتمكن من إنجاز عمله بأسرع وقت ممكن وعلى أكمل وجه. كما أن التوقيت السليم في توفير المعلومات للمستفيد يكسبها قيمة إضافية وينعكس بالتالي على الأداء العام للمكتبة.

أما الفقرة (٥) والتي تنص على: "يعرف أهداف المكتبة بشكل عام"، حصلت على متوسط حسابي (٣,٦٥)، وهي نتيجة أيضاً غير متوقعه لما لمعرفة أهداف المكتبة من أهمية في أداء الموظف، ذلك ان أهداف القسم نابعه بشكل أساسي من أهداف المكتبة بشكل عام، فهي جزء لا يتجزء منها. وقد حصلت معرفة العامل بأهداف القسم على درجة تقدير عالية، بينما تحصل معرفته بأهداف المكتبة على درجة تقدير متوسطه. إذ يمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى اهتمام العامل بعمله الخاص بشكل دقيق وعدم اهتمامه بالعموميات داخل المكتبة بشكل عام،ومن الممكن ا، يعزى السبب إلى قلّة دوران العمل داخل المكتبة بحيث يبقى الموظف في القسم ذاته طوال فترة عمله داخل المكتبة.

وحصلت الفقرة (٦) والتي نصت على: "يعرف تطلعات المكتبة المستقبلية بشكل عام"،على متوسط حسابي (٣,٤٥)، هذه النتيجة غير مرضية وغير مقبوله، ويمكن أن تعزى إلى احتكار

الإدارة العليا في بعض الأحيان للأفكارها وخططها المستقبلية والإستراتيجية، وعدم اشراك الإدارة الوسطى والدنيا بهذه الخطط والتطلعات. ومن الممكن أن يكون السبب نابعاً من ذات الموظف حيث أن هنالك عديد من الموظفين غير المنتمين للمكان بالقدر المطلوب وغير المهتمين بالتطلعات المستقبلية، بحيث يكون اهتمامهم منصبّ على عملهم اليومي وانجازهم الكمي فحسب.

٢. **مجال جودة العمل:**

أظهرت النتائج أن تقدير مستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن في مجال جودة العمل كان بدرجة تقدير عالية، بمتوسط حسابي (٣,٧٥)، ويبين الجدول (١٠) أن المتوسطات الحسابية للفقرات جميعها من (١٠-١٦) عدا الفقرة (١٥) كانت بدرجة تقدير عالية، وبلغت متوسطاتها الحسابية ما بين (٣,٨٥ - ٣,٦٨)، أما الفقرة (١٥) فقد كانت درجة تقديرها متوسطة، وبلغ متوسطها الحسابي (٣,٦٢)، حيث بلغ المتوسط الحسابي الأعلى (٣,٨٥) للفقرة (١٠)، ونصت على: "لديه القدرة على أداء المهام الموكلة إليه بدقة "، وهي نتيجة مقنعه حيث أن الدقة هي النتيجة الطبيعية والمنتظرة للأداء للوصول إلى الجودة المطلوبه، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن الدقة في العمل ميزة تتطلبها جميع المؤسسات بما فيها المكتبات ومراكز المعلومات.

وحصلت الفقرة (١١) والتي نصت على: "يتبع الإجراءات الصحيحة في أداء مهامه"، على متوسط حسابي (٣,٨٤)، وبدرجة تقدير عالية، حيث يُمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن اتباع إجراءات العمل داخل المكتبات تعتمد على التأهيل والتخصص، وهي نتيجة مرضيه حيث أن الموظفين المؤهلين وحاملي درجة البكالوريوس مرتفعة، أما نسبة المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات إلى غير المتخصصين فهي غير مرتفعه لكن يتضح تأثيرها في نتيجة هذه الفقرة.

وحصلت الفقرة (١٢) والتي نصت على: "يهتم بحيثيات العمل"، على متوسط حسابي بلغ (٣,٧٨) بدرجة تقدير عالية، ويمكن أن تفسر هذه النتيجة أيضاً في ضوء طبيعة العمل في المكتبات المليء بالحيثيات (التفصيلات) التي يصعب التغاضي عنها، حيث أن أداء العامل لا يكتمل دون الإهتمام بها وأخدها بعين الاعتبار. وتعتبر النتيجة مرضيه جداً حيث أن درجة التقدير العالية لإهتمام العاملين في المكتبات مجتمع الدراسة بحيثيات (تفصيلات) العمل وتأثيرها الإيجابي على الأداء من وجهة نظر رؤساء الأقسام تعتبر مؤشراً إيجابياً لوعي العاملين في المكتبات بأهمية جودة

مخرجات العمل من خلال الإهتمام بالأسس والحيثيات التي بدورها تؤدي إلى جودة المخرجات وجودة العمل ككل. كما في الفقرة (١٣) التي نصت على: "يهتم بتفصيلات العمل"، وحصلت على متوسط حسابي (٣,٧٢) بدرجة تقدير عالية، وهي نتيجة طبيعية فجودة العمل مرتبطة بالتفاصيل. والتغاضي عن التفاصيل ممكن أن يؤثر على النتيجة الكلية وجودة الأداء في العمل، لذلك فإن التقدير العالي من رؤساء الأقسام لإهتمام الموظفين بتفصيلات العمل هي نتيجة متوقعه.

وحصلت الفقرة (١٦) التي نصت على: "يتفادى الأخطاء في العمل قدر المستطاع "، على متوسط حسابي (٣,٧٧) بدرجة تقدير عالية، وتشير هذه النتيجة الى قدرة الموظفين من وجهة نظر رؤساء الأقسام على تفادي الأخطاء للخروج بنتيجة نهائية للعمل ذات جودة عالية، فالقدرة على تفادي الأخطاء تشير إلى حرفية عاليه لدى الموظف، وبالتالي أداء بمستوى حرفي وعالي ومرضي للمسؤول المباشر. كما هو واضح في الفقرة (١٤) التي نصت على "يمتلك المهارات اللازمة لأداء مهامه بدون أخطاء"، وحصلت على متوسط حسابي (٣,٦٨)، بدرجة تقدير عالية، وهي نتيجه متوقعه بسبب إرتفاع نسبة الحاملين لدرجة البكالوريوس في العاملين عينة الدراسه. عدا عن الحاصلين على شهادات في مجال المكتبات والمعلومات بغض النظر عن المستوى يفسر درجة التقدير العالية لقلة الأخطاء أثناء أداء العمل. مما يميز أداء العامل المتخصص عن غير المتخصص.

وحصلت الفقرة (١٥) والتي نصت على: "يتفق أداؤه مع معايير المكتبة بشكل عام". على متوسط حسابي (٣,٦٢) بدرجة تقدير متوسطة دوناً عن جميع فقرات مجال جودة العمل، وهي نتيجة غير متوقعه أبداً، فليس من المتوقع من الموظف الذي حصل على درجة تقدير عالية في جودة أدائه لعمله أن لا يتفق أداؤه مع معايير المكتبة. فالأداء غير المتفق مع معايير المكتبة من الصعب أن يحمل صفة الجودة. يمكن أن تفسر هذه النتيجة في ضوء النتائج في المجال السابق (المعرفة بالعمل) في كل من الفقرة (٥) و(٦) حيث حصلتا على درجات تقدير متوسطة، وأظهرت كل منهما قلة معرفة العاملين في المكتبات الجامعية بأهداف المكتبة وتطلعاتها المستقبلية. و يمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى نفس الأسباب وهي عدم اهتمام الإدارة العليا بإشراك الإدارات الأدنى بصياغة الأهداف والتطلعات المستقبلية.

٣. مجال الإنتاجية:

بينت النتائج أن المتوسط الحسابي لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن في مجال الإنتاجية بلغ (٣,٦٦) وبدرجة تقدير متوسطه، حيث بين الجدول (١١) أن المتوسطات الحسابية للفقرات (١٧، و٢١، و٢٢) كانت بدرجة تقدير عالية، وتراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (٣,٦٧- ٣,٧٤). أما الفقرات (١٨، و١٩، و٢٠) فقد كانت درجة تقديرها متوسطة، وتراوحت متوسطاتها الحسابية مابين (٣,٥٩- ٣,٦٣).

حصلت الفقرة (١٧) التي نصت على: "يقوم بإنجاز كمية كافية من متطلبات العمل اليومي"، على أعلى متوسط حسابي بلغ (٣,٧٤) وبدرجة تقدير عالية، وتفسر هذه النتيجة وتعزى إلى إدارة الوقت الجيدة لدى العاملين بحيث يستطيع العامل أن ينجز كمية كافية خلال فترة الدوام الرسمية. عدا عن موضوع الرقابة فهو يلعب دوراً في أن يلتزم العامل في عمله بحيث يخرج بأداء جيد وفعال خلال ساعات العمل.

حصلت الفقرة (٢٢) التي نصت على: "ينتج مخرجات عمل تتناسب مع جودة المدخلات"، على متوسط حسابي (٣,٧٢) وبدرجة تقدير عالية، هذه نتيجه منطقية ومتوقعه فجودة المخرجات تتأثر بشكل كبير بجودة المدخلات وعملية المعالجة، فطالما هنالك جودة في المدخلات من موظف متخصص ومؤهل ومدرّب، وأجواء وظيفية مريحة، وتكنولوجيا متطورة، ترفع من جودة عملية معالجة المدخلات ككل، فلا بد من الوصول إلى مخرجات ذات جودة عالية وبالتالي أداءً ممتازاً. كما هو واضح أيضاً في الفقرة (٢١) التي نصت على: " ينتج مخرجات عمل متناسبة كمّاً مع المدخلات"، وحصلت على متوسط حسابي بلغ (٣,٦٧) وبدرجة تقدير عالية، وتشير هذه النتيجة و درجة التقدير العالية إلى إنعكاس المدخلات والتكنولوجيا المستخدمة في عملية المعالجة على كم المخرجات وبالتالي الأداء.

أما الفقرة (١٩) التي نصت على: "ينتج مخرجات عمل متجانسة"، فقد حصلت على متوسط حسابي (٣,٦٣) ودرجة تقدير متوسطه، علماً بأن هذه النتيجة تتعارض مع سابقتها في الفقرات (٢١) و(٢٢) إلا أنها ممكن أن تعزى إلى أن ما نسبته (١٢,٤%) من مجتمع الدراسة حصل على دورة تدريبية واحده، وهو ناتج من عدم إهتمام إدارات المكتبات الجامعية بالتدريب بالشكل الكافي

والمطلوب وبالتالي عدم قدرة العاملين على السيطرة على مجريات العمل بالشكل الكامل وبالنتيجة مخرجات عمل غير متجانسة.

وحصلت الفقرة (٢٠) التي نصت على: "ينتج مخرجات عمل بجودة تتناسب مع أهداف القسم"، على متوسط حسابي (٣,٦٣) بدرجة تقدير متوسطة. وهذه النتيجة غير متوقعه بالرجوع للنتيجة الفقرة رقم (٨) والتي حصلت على متوسط حسابي (٣,٧٦) بدرجة تقدير عالية، ونصت على: "يعرف أهداف القسم بشكل خاص". يتضح أنه من المفترض أن تكون مخرجات العمل تتناسب مع أهداف القسم كون الموظف يعرف أهداف القسم بشكل جيد. ولكن يمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى تأثير النتيجة السابقة للفقرة (١٩) حيث أن مخرجات العمل غير متجانسة، وبالتالي يمكن أن تتأثر جودتها.

حصلت الفقرة (١٨) التي نصت على: "ينتج مخرجات عمل متسقة (متناسقة)". على أدنى متوسط حسابي في مجال الإنتاجية حيث بلغ (٣,٥٩) بدرجة تقدير متوسطة، يمكن أن ينظر لهذه النتيجة على أنها طبيعية ومتوقعه بالنسبة لنتيجة الفقرات السابقة (١٩) و(٢٠). حيث أن المخرجات غير المتجانسة والتي لا تتناسب مع أهداف القسم هي بشكل أكيد مخرجات غير متسقة (متناسقة).

٤. مجال تخطيط العمل وتنظيمه:

بين الجدول (١٢) أن المتوسط الحسابي لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن في مجال تخطيط العمل وتنظيمه بلغ (٣,٦٤)، وبدرجة تقدير متوسطة للمجال ككل. حيث بلغ المتوسط الحسابي الأعلى (٣,٦٩) للفقرة (٢٤)، وبدرجة تقدير عالية، ونصت الفقرة على "لديه القدرة على التركيز في أداء المهام الموكلة اليه"، تتفق هذه النتيجة مع الفقرات (٢) و(١) و(٩) و(٨) في مجال المعرفة بالعمل في الجدول (١٠)، والتي تبين معرفة العامل بمتطلبات أداء المهام، ومهام القسم، ومكان المعلومات ذات العلاقة بعمله، وأهداف القسم الذي يعمل فيه، حيث أنها جميعها تصب في قدرة العامل على أداء مهامه الموكله إليه. وهو ما تتفق معه نتيجة الفقرة رقم (٢٣) والتي حصلت على متوسط حسابي بلغ (٣,٦٨) وبدرجة تقدير عالية، ونصت على: "لديه القدرة على أداء المهام الموكلة إليه دون الحاجة إلى التذكير المستمر"، حيث أن التركيز في أداء المهام والمعرفة

الجيدة بالعمل تعطي الموظف القدرة على أداء المهام دون الحاجة إلى التذكير والتشجيع المستمر، وتمنح الإدارة ثقة بالموظف وبقدراته على إدارة أدائه وتنظيمه بالشكل المطلوب.

وبلغ المتوسط الحسابي للفقرة (٢٨) التي نصت على: "لديه القدرة على تحديد الأدوات اللازمة لإنجاز العمل"، (٣,٦٧)، وبدرجة تقدير عالية. وهي نتيجة متوقعة أيضاً ويمكن أن تكون انعكاساً لما جاء في الفقرات (١٥) و(١١) التي ناقشت مجال جودة العمل، كما أن مستوى التأهيل والتدريب له دوره في قدرة العامل على تحديد الأدوات اللازمه لإنجاز العمل، كون الأدوات تتمثل في التكنولوجيا الحديثة والتي تحتاج إلى تأهيل وتخصّص وتدريب جيد ليتمكن العامل من تطويعها والاستفادة منها في أدائه للخروج بنتيجة مرضية من ناحية الكم والنوع والجودة.

وحصلت الفقرة (٢٩) التي نصت على: " لديه القدرة على تبسيط إجراءات العمل".على متوسط حسابي بلغ (٣,٦٦)، وبدرجة تقدير متوسطة، وهي نتيجة تختلف مع نتيجة الفقرة (٢) التي تم تفسيرها بأنها يمكن أن تتيح للعامل قدرة على تبسيط إجراءات العمل، حيث ممكن أن تعزى نتيجة التقدير المتوسطة إلى الصلاحيات المحدوده الممنوحه للموظف. حيث من الممكن أن تكون الإدارات في المكتبات الجامعية لاتتيح للموظف المجال بالتحكم بالإجراءات من ناحية إختزال أو تبسيط. وهي بالتالي يمكن أن تنعكس على تفسير الفقرة التالية رقم (٢٧) والتي حصلت على متوسط حسابي (٣,٦١)، ودرجة تقدير متوسطة، ونصت على "لديه القدرة على تحديد الاولويات في أداء خطوات العمل". حيث أن تحديد الأولويات في أداء خطوات العمل يرتبط في الصلاحيات الممنوحه للعامل وحرية إختيار وتحديد الأولويات أثناء الأداء ومدى بُعد إدارة المكتبات عن المركزية والبيروقراطية في إدارة الأداء داخل أقسام المكتبة. فكلما مُنح العامل صلاحيات أكثر ابتعدت المكتبة عن البيروقراطيه واقتربت من الامركزية والسهولة في الأداء وفُتح المجال أمام العامل وأصبح بإمكانه تبسيط الإجراءات وتحديد الأولويات بشكل فعّال يخدم الأداء.

أما الفقرة (٢٥) التي نصت على: "لديه القدرة على حلّ المشكلات والمعيقات التي تعترضه في أداء العمل". فحصلت على متوسط حسابي (٣,٥٩) بدرجة تقدير متوسطه، من الممكن أن تفسر هذه النتيجة كما في النتائج السابقة أيضاً حيث أن الدرجة المتوسطة لقدرة العامل على حل المشكلات والمعيقات هي تفسير لعدم منحه صلاحيات كامله تمكنه من تحديد أولويات العمل وبالتالي تبسيط

الإجراءات. فالإدارة التي ترى بالعامل عدم القدرة الكافية على حل المشاكل والمعيقات التي من الممكن أن تعترضه أثناء أداء العمل، سوف تحد من صلاحياته وتتجه نحو المركزية بشكل طبيعي. إذاً فهي نتيجة متماشية مع النتائج السابقة ولكنها غير متوقعه فنسبة التأهيل والتدريب بين العاملين في مجتمع الدراسة يجب أن تؤثر على قدرة العامل على حل المشاكل والمعيقات. ومن الممكن أن تساعد هذه النتيجة بتفسير النتيجة في الفقرة (٢٦) حيث بلغ (٣,٥٥) بدرجة تقدير متوسطة، ونصت على: "لديه القدرة على وضع الأهداف الخاصة بالعمل". حيث أن محدودية الصلاحيات الممنوحه للعامل لاتسمح له بالتحكم بالأهداف ووضعها وصياغتها.

٥. مجال توقيت العمل (إدارة الوقت)

يشير الجدول (١٤) إلى أن المتوسط الحسابي لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن لمجال توقيت العمل (إدارة الوقت)، بلغ (٣,٥٧) ويظهر الجدول أن درجة التقدير الكلية للمجال متوسطة. حيث بلغ أعلى متوسط حسابي (٣,٦٨) بإنحراف معياري قدره (٠,٨٦) وكان للفقرة (٣٠) بدرجة تقدير عالية. ونصت الفقرة على: "لديه القدرة على إنجاز المهام الموكلة اليه وتحقيق الهدف منها حسب جدول زمني محدد". وهي نتيجة متوقعة ومتفقة مع نتائج سابقة مثل النتيجة في الفقرة (٢٨) والتي نصت على: "لديه القدرة على تحديد الأدوات اللازمة لإنجاز العمل"، فالقدرة على تحديد الأدوات تؤثر بشكل مباشر على إدارة الوقت لدى العامل، وتنعكس على إختصار الكثير من الخطوات التي من الممكن أن تعتبر من مضيعات الوقت في عمل المكتبة. كما أن التأهيل الجيد للمكتبيين ينعكس على هذه النتيجة بشكل إيجابي، حيث أن معرفة العامل بالتكنولوجيا الحديثة وقدرته على توظيفها كما ذكر سابقاً تمكنه من السيطرة على الوقت بشكل أفضل وتوظيفه لصالح العمل والأداء من خلال برمجة العمل بجدول زمني معين ومحدد.

أما النتائج الأخرى في كل من الفقرات (٣٢)، و(٣١)، و(٣٣)، و(٣٤). والتي نصت على: "لديه القدرة على استخدام الوقت بشكل كفؤ في انجاز المهام الموكلة اليه"، "لديه القدرة على المحافظة على الوقت واستغلاله بشكل منتج"، "لديه القدرة على إدارة الوقت بشكل فعال"، "لا يضيع الوقت في أنشطة ليست ذات علاقة بالعمل" على التوالي. فقد جاءت بدرجة تقدير متوسطة مخالفه للتوقعات وللنتيجة بالفقرة السابقة، لما لإدارة الوقت من أهمية في مستوى الأداء في المكتبات الجامعية، حيث من الممكن أن تفسر هذه النتائج المتوسطة بأن العاملين داخل المكتبة لايخضعون

إلى دورات تدريبية في كيفية إدارة الوقت داخل المكتبة واستغلاله، وبالتالي عدم قدرتهم على تحديد مضيعات الوقت التي تؤثر على أدائهم بشكل سلبي.

٠٦ **مجال صنع القرار**:

بينت النتائج أن المتوسط الحسابي لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن في مجال صنع القرار بلغ (٣,٤٦) بدرجة تقدير متوسطه، حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرة (٣٧)، (٣,٥٢) بدرجة تقدير متوسطة، ونصت الفقرة على: "لديه القدرة على اختيار الإجراءات الملائمة حسب طبيعة المهام المختلفة الموكلة اليه"، تتفق هذه النتيجة مع ما سبق من نتائج في مجال تخطيط العمل وتنظيمه، من ناحية الصلاحيات الممنوحه من قبل إدارة المكتبة للعامل. فتحديد الصلاحيات والمركزية في الإدارة لاتسمح للعامل ولا تمكنه بطبيعة الحال من إختيار الإجراءات الملائمة حيث أنه من الممكن أن تكون هذه الإجراءات ملقنه له بشكل أوامر من قبل الإدارة. كما أن التدريب العملي والخبرة يؤثران على قدرة العامل على إختيار الإجراءات الملائمة، حيث أن العامل غير المدرب او التدريب غير المؤثر سوف يؤثران بشكل سلبي على قدرة العامل على التعرف الى إجراءات العمل وبالتالي إختيار المناسب له.

وحصلت الفقرة (٣٥) التي نصت على: "القدرة على صنع قرارات سليمة للقضايا ذات العلاقة بمهامه"، على متوسط حسابي (٣,٤٦) بدرجة تقدير متوسطة، أيضاً تتفق هذه النتيجة مع ما جاء في الفقرة السابقة وترتبط بالصلاحيات الممنوحه والتدريب العملي والخبرة. حيث أن قضية صنع القرار بشكل عام في معظم الإدارات إن كان في الجامعات أو غيرها، ليس فقط المكتبات الجامعية ارتبطت بالإدارات العليا فقط. ومن الصعب منحها للعامل بشكل مباشر إلا ما ندر. حتى وإن ارتبط القرار بمهام العامل بشكل مباشر، ونرى هنا تدخل الإدارة وتلقينها للأوامر وللقرارات بشكل لايسمح للعامل بالإختيار أو لا يفتح له فرصه أن يفكر حتى في صنع قرار أو إبداء الرأي. وتتفق هذه النتيجة أيضاً مع ماجاء في النتائج السابقة من قلة عدد الدورات التدريبية التي يخضع لها العامل أو لصغر سنّ عينة الدراسة وتأثيره على خبرة العاملين، حيث أن التدريب والخبرة هما العاملان الرئيسان اللذان يمنحان القدرة للعامل على صنع القرار المناسب لأي قضية ترتبط بعمله.

وكان أدنى متوسط حسابي في المجال للفقرة (٣٦) حيث حصلت على متوسط حسابي (٣,٤١) بدرجة تقدير متوسطة، ونصت الفقرة على: "لديه القدرة على تحليل الحقائق والوصول إلى استنتاجات منطقية". وهي نتيجة متوقعة نتيجة لما جاء في الفقرات السابقة من نتائج بدرجات تقدير متوسطة، حيث أن عملية التحليل والإستنتاج يجب أن يصحبها قدرة على إتخاذ القرار أو تطبيق القرار المتخذ. وبما أن الصلاحيات المحدوده الممنوحه للعاملين لاتسمح لهم بإتخاذ القرارات فإن عملية تحليل الحقائق للخروج بإستنتاجات إذاً هي من وجهة نظر العامل من دور الإدارة. حيث أن متخذ القرار هو المعني بالتحليل والإستنتاج. كما أن التدريب والخبرة لهما درو كبير في منح العامل القدرة على التحليل لغايات الخروج بإستنتاجات تنعكس على القرارات وإجراءات العمل وبالتالي الأداء.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) لأداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن تعزى لكل من التخصص والتدريب وسنوات الخبرة ؟"

بالنسبة للتخصص بينت نتائج إختبار "ت" وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن في مجال المعرفة بالعمل فقط من وجهة نظر رؤساء الأقسام تعزى إلى التخصص، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى مستوى خريجي الجامعات بتخصص علم المكتبات والمعلومات، فقد بدأت الجامعات الرسمية والخاصة برفد سوق العمل بخريجين مؤهلين في علم المكتبات والمعلومات منذ العام ٢٠٠٣ إلى الآن، حيث يخضع طلاب التخصص لتدريب عملي مدته شهرين، عدا عن المناهج والمقررات التي يدرسها طيلة الأربعة أعوام فترة الدراسة. أما بالنسبة للمجالات (جودة العمل، والإنتاجية، وتخطيط العمل وتنظيمه، وتوقيت العمل (ادارة الوقت)، وصنع القرار). يمكن أن يعزى عدم تأثيرها في أداء الموظفين إلى تدخل الإدارات وعوامل أخرى في هذه المجالات. حيث أن جودة العمل تتأثر بجودة المدخلات والإنتاجية أيضاً تأثر بالتدريب، أما بالنسبة لتخطيط العمل وتنظيمة فيتأثر بقرارات الإدارة العليا، وتوقيت العمل يتأثر بالتدريب على إدارة الوقت، وصنع القرار يتأثر بالصلاحيات الممنوحه للموظف من قبل إدارته.

أما التدريب فبينت نتائج إختبار "ت" أنه لايوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لمستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن من وجهة نظر رؤساء الأقسام تعزى إلى التدريب. ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى قلة الإهتمام بالتدريب من قبل إدارة المكتبات الجامعية الرسمية بالشكل المطلوب. فقد بينت النتائج أن معدل عدد الدورات التي يخضع لها العامل ومعدل ساعاتها وطبيعتها متدنٍ بالنسبه لما يجب، مما نفى إي تأثير للتدريب على أداء العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن. وهو ما يفسر أيضاً النتيجة السابقة من حيث عدم تأثير بعض المجالات المعتمدة على التدريب في أداء الموظفين.

وللخبرة وبعد إجراء تحليل التباين الأحادي ANOVA بين الجدول (١٨) أن نتائج تحليل التباين لم تظهر فروقاً ذات دلالة إحصائية لمستوى أداء العاملين من وجهة نظر رؤساء الأقسام لكل من المجالات (المعرفة بالعمل، جودة العمل، الإنتاجية، وتخطيط العمل وتنظيمه، وتوقيت العمل (ادارة الوقت، وصنع القرار). تعزى لسنوات الخبرة للموظف؛ حيث لم تصل أي من قيم "ف" إلى مستوى الدلالة المطلوب. وممكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن العاملين ذوي الخبرة هم من غير المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات، حيث أظهرت نتائج الدراسة إلى قلة نسبة المتخصصين إلى غير المتخصصين، لذلك لم تؤثر خبرتهم الطويله برفع سوية أدائهم.

التوصيات

في ضوء النتائج التي خرجت بها الدراسة، خلصت الباحثة الى التوصيات التالية:

١. زيادة اهتمام إدارات المكتبات الجامعية بتعيين واستقطاب حملة الشهادات والمتخصصين في مجال علم المكتبات والمعلومات لما يوفر لها من طاقات عمل متخصصة تدعم العمل الجماعي المنسجم داخل المكتبة الجامعية وتنهض به.

٢. الإهتمام بإخضاع العاملين في المكتبات الجامعية من المتخصصين وغير المتخصصين إلى المزيد من البرامج التدريبية التي تعمل على تحسين الأداء من خلال تعريف العاملين على كل ما هو جديد في علم المكتبات والمعلومات من دراسات وتكنولوجيا وتطورات تخدم العمل داخل المكتبة الجامعية.

٣. إشراك العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية في دورات لإدارة الوقت بشكل خاص مما يمكنهم من السيطرة على مضيعات الوقت أثناء عملهم داخل المكتبة.

٤. دعم العاملين في المكتبات الجامعية من قبل الإدارات العليا في المكتبات والجامعات من خلال منحهم المزيد من الصلاحيات التي تساعدهم على تبيسط إجراءات العمل وبالتالي خدمة أفضل وبالنتيجة أداء أفضل.

٥. منح العاملين القدرة على الإنتقال من قسم إلى آخر بشكل سهل وسلس من خلال دوران العاملين داخل الأقسام المختلفة في المكتبة مما يمنحهم القدرة على أداء مهام زملائه في حالة الغياب ويدعم الأداء الجماعي داخل المكتبة الجامعية.

٦. مشاركة الإدارات العليا للعاملين بوضع سياسات المكتبة بشكل عام والأقسام بشكل خاص ومناقشة أهدافها وكيفية تحقيقها.

٧. تشجيع الإدارة المباشرة والإدارة العليا في المكتبات العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص عملهم بشكل خاص بحيث يسرّع من وتيرة العمل ويحسن من الأداء العام للمكتبة.

المصادر والمراجع

المراجع العربية:

- الأردن. **قانون التعليم العالي والبحث العلمي** رقم (٢٣) لسنة ٢٠٠٩. تم استرجاعه في <١-١١-٢٠٠٩> متاح على:
.http://www.mohe.gov.jo/Portals/0/gov_paper/23-2009.pdf
- الأردن. **قانون الجامعات الأردنية** رقم (٢٠) لسنة ٢٠٠٩. تم استرجاعه في <١-١١-٢٠٠٩> متاح على: http://www.mohe.gov.jo/Portals/0/gov_paper/20-2009.pdf.
- الأحمد، إيمان، المكتبات الجامعية في الأردن جامعة فيلادلفيا أنموذجاً. **العربية ٣٠٠٠**. تم استرجاعه في <٢٥-١٠-٢٠٠٩> متاح على:
http://www.arabcin.net/arabiaall/3.4-2002/17.html
- بدر، أحمد. وعبد الهادي، محمد، (١٩٨٧). **المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الاكاديمية الشاملة**. ط٢. القاهرة: مكتبة غريب.
- بطوش، كمال، (٢٠٠١). المكتبة الجامعية العربية في ظل مجتمع المعلومات: حتمية مواكبة ثورة التكنولوجيا الرقمية. **النادي العربي للمعلومات**. تم استرجاعه في <٣٠-١٠-٢٠٠٩> متاح على:
http://www.arabcin.net/arabic/5nadweh/pivot_2/university_library2.htm
- بودربان، عز الدين، (٢٠٠٠)، **المختصون في المكتبات والمعلومات ودورهم في إرساء مجتمع المعلومات**. تم استرجاعه <٢١-٤-٢٠١٠> متاح على:
http://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=1587
- بودربان، عز الدين، (٢٠٠١)، التكوين في علوم المكتبات والمعلومات: نحو تحديات المجتمع الحديث أو تهميش المختصين، **المؤتمر العربي الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة**، المجلد الثاني، جامعة الشارقة، الشارقة، ٢٨٣– ٣٠١.

- بومعرافي، بهجة (٢٠٠١)، تأهيل أخصائي المعلومات في الإمارات بين الضرورة والطموح، **المؤتمر العربي الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة**، المجلد الثاني، جامعة الشارقة، الشارقة، ٢٦٩ – ٢٨٢.
- جبريل، وائل، (٢٠٠٩). **تقييم أداء العاملين = Employees Performance Appraisal**، المنتدى العربي للموارد البشرية. تم استرجاعه في<٣٠-١٠-٢٠٠٩> متاح على:
- الحسناوي، علي محمد، (٢٠٠١)، التدريب في مجال المكتبات والمعلومات بالجماهيرية الليبية الماضي – الحاضر - والمستقبل، **المؤتمر العربي الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة**، المجلد الثاني، جامعة الشارقة، الشارقة، ٣٠٣– ٣١٨.
- الحسيني، فلاح حسن، (٢٠٠٠). **الإدارة الإستراتيجية**.عمان: دار وائل.
- حلواني، ابتسام عبد الرحمن، (٢٠٠٦). **هل يحقق التدريب أهدافه في الأجهزة الحكومية**. تم استرجاعه <٣٠-١١-٢٠٠٩> متاح على: http://www.ksu.edu.sa/sites/Colleges
- الخزامى، عبد الحكيم أحمد، (٢٠٠٠). **تكنولوجيا الأداء: من التقييم الى التحسين**. القاهرة: مكتبة أبن سينا.
- الخفاجي، محمد حسن، وعبد المجيد، رفيدة كمال، (٢٠٠١)، دراسة في مدى تأثير التعليم والتدريب في كفايات العاملين في حوسبة المكتبات الجامعية في العراق: دراسة إحصائية تحليلية، المؤتمر العربي الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة، المجلد الثاني، جامعة الشارقة، الشارقة، ٣١٩-٣٥٢.
- الدواف، هيام، (١٩٩٠). **تأهيل العاملين في المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات في دول مجلس التعاون العربي: دراسة مقارنة**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق.
- دياب، حامد، (١٩٩٤). **ادارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية**. القاهرة: دار غريب.

- الزهراني، بندر، (٢٠٠٩). **دور الدورات التدريبية في تطوير المهارات التدريسية لمعلمي التربية الفنية من وجهة نظرهم**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية.

- أبو زيد، رنا أحمد، (٢٠٠٨). **تأهيل وتدريب العاملين في مجال تقنية المعلومات في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات بالمملكة العربية السعودية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية.

- السلمي، علي، (٢٠٠١). **إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية**. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

- شديفات، رقية محمد، (١٩٩٩). **أثر برامج التدريب في معهد الإدارة العامة الأردني على التدرج الوظيفي وأداء الموظف الحكومي في محافظة إربد**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

- الشيخ، الداوي، (٢٠٠٨). تحليل أثر التدريب والتحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الاسلامية. **مجلة الباحث**.تم استرجاعه في <١٥-٤-٢٠٠٩> متاح على:

http://rcweb.luedld.net/rc6/1-Daoui.pdf

- الصوفي، عبد اللطيف، (٢٠٠٢) المكتبات الجامعية في مجتمع المعلومات بين المشكلات والحلول. **العربية ٣٠٠٠**. تم استرجاعه في <٢٥-١٠-٢٠٠٩> متاح في:

http://www.arabcin.net/arabiaall/3.4-2002/15.html

- عباس، أنس عبد الباسط، (٢٠٠١). **تقويم أداء العاملين في المؤسسات العامة في الجمهورية اليمنية وأثره على الكفاءة "دراسة ميدانية تحليلية لقطاع النقل الجوي المدني**. اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزيرة، السودان.

- عبدالله الثاني (الملك)، (٢٠٠٣). خطاب جلالة الملك في الاجتماع السنوي للمنتدى الاقتصادي العالمي (دافوس، سويسرا) ٢٦ كانون الثاني ٢٠٠٣. تم استرجاعه في <١-١١-٢٠٠٩> متاح على: http://www.jrms.gov.jo/Portals

- عزيز، يونس، (اغسطس، ١٩٨٩). المكتبات الجامعيـــة وأهميتهـــا. **الثقافـــة العربيـــة**، ١٦ (٨): ١٢٣ -١٢٨.

- عليان، ربحي، (٢٠٠٢). **إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم**. عمان: دار الصفاء.

- عيون السود، نزار، (٢٠٠٢). المكتبات الجامعية ودورها في البحث العلمـــي فـــي ظـــل التقنيـــات الحديثة. **العربية ٣٠٠٠**. تم استرجاعه في <٢٥-١٠-٢٠٠٩> متاح في:

http://www.arabcin.net/arabiaall/3.4-2002/16.html

- الفروخ، فايز عبدالرحمن، (٢٠٠٦). **مدى توفر التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الـــوظيفي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية دراسة ميدانية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤته، الكرك، الاردن.

- فطيس، عادل سليم، (٢٠٠٤). **تحليل وتقييم فاعلية البرامج التدريبية أثناء العمل وتأثيرهـــا علـــى أداء العاملين وسلوكهم دراسة حالة: شركة رأس لانوف لتصنيع النفط والغاز فـــي الجماهيريـــة الليبية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الاردن.

- القاضي، مشعل سعود (١٩٩٨). **دور التدريب المهني في إعداد القوى العاملة نمـــوذج المملكـــة الأردنية الهاشمية**. القاهرة: مكتبة مدبولي.

- القباني، فائزة، (٢٠٠٩). الفرق بين التدريب والتعليم والتعلّم. تم اســـترجاعه فـــي <٢-٣-٢٠١٠> متاح على: http://www.pathways-news.com/files/85255.

- قطر، محمود، ٢٠٠٩. المكتبات الجامعية ودورها المجتمعي. **المـــؤتمر القـــومي الثالـــث عـــشر لأخصائيي المكتبات والمعلومات**. تم استرجاعه في <٢٥-١٠-٢٠٠٩> متاح في:

http://www.elaegypt.com/(S(hpkdcd55001srezmbxajsj45))/DownLoads/2009/m.katar.doc

- الكميشى، لطفية على، (٢٠٠٠). دور المكتبي في مكتبة مجتمع المعلومات. امين مكتبـــة المـــستقبل. **مجلة المعلوماتية**. استرجاعه في <٢٥-١٠-٢٠٠٩> متاح في:

http://informatics.gov.sa/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=213

- المالكي، مجبل لازم، (أيلول – كانون الأول ٢٠٠٣). دور المكتبات الجامعية في تطــوير البحــث العلمي و تلبية إحتياجـــات البـــاحثين و الدارسين. **مجلة رسالة المكتبة**، ٣٨ (٣- ٤): ٧– ٥٤.

- المبيضين، عبد الوهاب أحمد، (٢٠٠٤). **إدارة المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن وعلاقتهـا بالأداء "دراسة ميدانية تحليله**. اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.

- متولي، ناريمان اسماعيل، (٢٠٠١). الاتجاهات الحديثة في تأهيل العاملين فـــي مجـــال المكتبـــات والمعلومات، **مجلة المكتبات والمعلومات العربية**. ٢١ (٢). ٤٠-٨٦.

- محمد الهادي، محمد.(١٩٩٩).**الادارة العلمية للمكتبـــات ومراكـــز التوثيـــق والمعلومـــات**، ط٢.- القاهرة: المكتبة الاكاديمية.

- محمد، محمد. (٢٠٠٦). تأثير البيئة الرقمية على إعداد اخصائيي المعلومات: التحديات والتطلعـــات. **العربية ٣٠٠٠**. تم استرجاعه في <٢٥-١٠-٢٠٠٩> متاح في:

http://www.arabcin.net/arabiaall/1-2006/4.html.

- المحيريق، مبروكة عمر، (٢٠٠١)، الإعداد المهني للعاملين بمجال المعلومات والمكتبات عبر الفضاء الإلكتروني، **المؤتمر العربي الثاني عشر للاتحـــاد العربـــي للمكتبـــات والمعلومـــات: المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة**، المجلد الثاني، جامعة الشارقة، الشارقة، ٨٣ – ١٠٠.

- همشري، عمر، ٢٠٠٩. **المكتبة ومهارات استخدامها**.ط١. عمان: دار الصفا.

- همشري، عمر أحمد وعليان، ربحي مصطفى، (١٩٩٧). **المرجع في علم المكتبات و المعلومـــات**. عمان: دار الشروق.

- سعيدي، وهيبة غرارمي (٢٠٠٨)، علم المكتبات والمعلومات: مفهومه ونشأته وتطور التكوين بـــه في العالم الغربي والعربي. **Cybrarians journal**. العدد ١٦، يونيو ٢٠٠٨. تـــم اســـترجاعه <٢٥-٥-٢٠١٠> متاح في: http://www.cybrarians.info/journal/no16/libedu.htm

- الياسري، اروى عيسى. (٢٠٠٩). برامج تأهيل أخصائيو المعلومات في مواجهة العصر الرقمـــي. **البوابة العربية للمكتبات والمعلومات**. العدد ٢١، ديسمبر ٢٠٠٩. تم اســـترجاعه <١-٢-٢٠١٠> متاح على: http://www.cybrarians.info.

المراجع الأجنبية:

- Bailey, Donnal L., (2008). **The Teaching Role of Librarians at the United States Service Academy Libraries**. Unpublished Doctoral Dissertation, Capella University, USA.
- Gedeon, Julie A., Rubin, Richard E.,(1999). Attribution Theory and Academic Library Performance Evaluation. **Journal of Academic Librarianship**, 25(1),18-25
- Karb, Jennifer. (2006). **Interpreting Skill Development in Academic Library Reference Work: An Application of the Dreyfus Model**. Unpublished Doctoral Dissertation, University of California.
- Leong, Julia, (2008). Academic Reference Librarians Prepare for Change: an Australian Case study**. Library Management**, 29(1/2). 77-86.
- Parry, Julie, (2008). Librarians Do Fly: Strategies For Staying Aloft. **Library Management**, 29(1/2). 41-50.
- Prestamo, Anne M.,(2000). **A comprehensive inventory of technology and computer skills for academic librarians.** Unpublished Doctoral Dissertation, Oklahoma State University. USA.
- Saechan, Chumchit, (2001). **The continuing education needs of academic librarians in the south of Thailand**. Unpublished Doctoral Dissertation, Simmons College, Thailand.
- Sayers, Richard, (2007). The Right Staff From X to Y: Generational Change and Professional Development in Future Academic Libraries. **Library Management,** 28(8/9).474-487.

الملاحـــق

الملحق ١: الاستبانات

الفاضل/ الفاضلة.......

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

تتعلق الاستبانة المرفقة بدراسة عن "**مستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن كما يراه رؤساء الأقسام وعلاقته بتخصصهم وتدريبهم وسنوات خبرتهم**" لتقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية.

يرجى منكم التفضل بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة بما يعبر عن وجهة نظركم بمنتهى الدقة والموضوعية، للمساهمة في انجاز هذه الدراسة بمعلومات دقيقة وصحيحة. علماً بأن المعلومات التي تقدمونها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لغايات البحث العلمي.

شاكرة لكم حسن تعاونكم...

الباحثة

سماح موسى أحمد الحياري

* **المعلومات الديموغرافية**: يرجى وضع اشارة (X) في المربع المناسب.

١. الجنس

☐ ذكر ☐ أنثى

٢. العمر

☐ ٢٠ – ٢٩ سنه
☐ ٣٠ - ٣٩ سنه
☐ ٤٠ – ٤٩ سنه
☐ ٥٠ - فأكثر

٣. التخصص

☐ علم المكتبات و المعلومات.

☐ تخصص آخر.

٤. المستوى الاكاديمي

☐ دبلوم متوسط.

☐ بكالوريوس

☐ دبلوم عالي.

☐ ماجستير
☐ دكتوراة.

٥. الخبرة

☐ ١ – ٤ سنوات.
☐ ٥ – ٩ سنوات.
☐ ١٠ – ١٤ سنه.
☐ ١٥ فاكثر.

٦. الدورات التدريبية

هل حصلت على دورات تدريبية في علم المكتبات والمعلومات؟

☐ نعم ☐ لا

اذا كانت الاجابة **نعم** يرجى الاجابة على الفروع التالية:

أ. ما هو عدد الدورات التدريبية؟

________________.

ب. ما هو معدل مدة الدورة التدريبية تقريباً؟

________________.

ج. ما هو الاسلوب المتبع في معظم الدورات، العملي او النظري؟

________________.

الفاضل/ الفاضلة.......

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

تتعلق الاستبانة المرفقة بدراسة عن "**مستوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن كما يراه رؤساء الأقسام وعلاقته بتخصصهم وتدريبهم وسنوات خبرتهم**" لتقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات في الجامعة الأردنية.

يرجى منكم التفضل بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة بما يعبر عن وجهة نظركم بمنتهى الدقة والموضوعية، للمساهمة في انجاز هذه الدراسة بمعلومات دقيقة وصحيحة. علماً بأن المعلومات التي تقدمونها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لغايات البحث العلمي.

شاكرة لكم حسن تعاونكم...

الباحثة

سماح موسى أحمد الحياري

* **المعلومات الديموغرافية**: يرجى وضع اشارة (X) في المربع المناسب.

١. **الجنس**

☐ ذكر ☐ أنثى

٢. **العمر**

☐ ٢٠ – ٢٩ سنه
☐ ٣٠ - ٣٩ سنه
☐ ٤٠ – ٤٩ سنه
☐ ٥٠ – فأكثر

٣. **التخصص**

☐ علم المكتبات والمعلومات
☐ تخصص آخر

٤. **المستوى الاكاديمي**

☐ دبلوم متوسط
☐ بكالوريوس
☐ دبلوم عالي
☐ ماجستير
☐ دكتوراة

٥. **الخبرة**

☐ ١ – ٤ سنوات.
☐ ٥ – ٩ سنوات.
☐ ١٠ – ١٤ سنه.
☐ ١٥ فاكثر.

مجالات قياس مستوى أداء العاملين– المتخصصين والمدربين واصحاب الخبرة- في المكتبات الجامعية

	يتميز أداء العامل بـــ	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	بدرجة ضعيفة جداً
المعرفة بالعمل						
١.	يعرف متطلبات أداء المهام الموكلة إليه.					
٢.	يعرف إجراءات تأدية المهام الموكلة إليه					
٣.	يعرف مكان المعلومات ذات العلاقة بعمله					
٤.	يعرف زمان توافر المعلومات ذات العلاقة بعمله					
٠٥	يعرف أهداف المكتبة بشكل عام					
٦.	يعرف تطلعات المكتبة المستقبلية بشكل عام					
٧.	يعرف سياسات القسم بشكل خاص					
٠٨	يعرف أهداف القسم بشكل خاص					
٠٩	يعرف مهام القسم بشكل خاص					
جودة العمل						
١٠	لديه القدرة على أداء المهام الموكلة إليه بدقة					
١١	يتبع الإجراءات الصحيحة في أداء مهامه					
١٢	يهتم بحيثيات العمل					
١٣	يهتم بتفصيلات العمل					
١٤	يمتلك المهارات اللازمة لأداء مهامه بدون أخطاء					
١٥	يتفق أداؤه مع معايير المكتبة بشكل عام					
١٦	يتفادى الأخطاء في العمل قدر المستطاع					
الانتاجية						
١٧	يقوم بإنجاز كمية كافية من متطلبات العمل اليومي					
١٨	ينتج مخرجات عمل متسقة (متناسقة)					
١٩	ينتج مخرجات عمل متجانسة					
٢٠	ينتج مخرجات عمل بجودة تتناسب مع أهداف القسم					
٢١	ينتج مخرجات عمل متناسبة كماً مع المدخلات.					
٢٢.	ينتج مخرجات عمل تتناسب مع جودة المدخلات					

تخطيط العمل وتنظيمه						
٢٣	لديه القدرة على أداء المهام الموكلة اليه دون الحاجة الى التذكير المستمر					
٢٤	لديه القدرة على التركيز في أداء المهام الموكلة اليه					
٢٥	لديه القدرة على حـل المـشكلات والمعيقـات التـي تعترضه في أداء العمل.					
٢٦	لديه القدرة على وضع الأهداف الخاصة بالعمل					
٢٧	لديه القدرة على تحديد الاولويات فـي أداء خطـوات العمل.					
٢٨	لديه القدرة على تحديد الأدوات اللازمة لإنجاز العمل					
٢٩	لديه القدرة على تبسيط إجراءات العمل					
توقيت العمل (إدارة الوقت)						
٣٠	لديه القدرة على إنجاز المهام الموكلة اليـه وتحقيـق الهدف منها حسب جدول زمني محدد					
٣١	لديه القدرة على المحافظة علـى الوقـت واسـتغلاله بشكل منتج					
٣٢	لديهم القدرة على استخدام الوقت بشكل كفؤ في انجاز المهام الموكلة اليهم.					
٣٣	لديه القدرة على إدارة الوقت بشكل فعال.					
٣٤	لا يضيعون الوقت فـي أنـشطة ليـست ذات علاقـة بالعمل.					
صنع القرار						
٣٥	لديه القدرة على صنع قرارات سـليمة للقـضايا ذات العلاقة بمهامه					
٣٦	لديه القدرة على تحليـل الحقـائق والوصـول الـى استنتاجات منطقية					
٣٧	لديه القدرة على اختيار الإجراءات الملائمـة حـسب طبيعة المهام المختلفة الموكلة اليه					

الملحق ٢: قائمة بأسماء المحكّمين

الرقم	الاســــم	الجامعة التي يعمل بها
١	الأستاذ الدكتور عمر همشري	الجامعة الأردنية
٢	الأستاذ الدكتور ربحي عليان	جامعة البلقاء التطبيقية
٣	الأستاذ الدكتور أنمار الكيلاني	الجامعة الأردنية
٤	الأستاذ الدكتور هاني عبد الرحمن	الجامعة الأردنية
٥	الدكتور محمد خير أبو زيد	جامعة البلقاء التطبيقية
٦	الدكتور بندر أبو تايه	جامعة البلقاء التطبيقية
٧	السيدة إيمان العمري	مكتبة الجامعة الأردنية - مديرة الدائرة الفنية

PERFORMANCE LEVEL OF LIBRARIANS AT UNIVERSITY LIBRARIES IN JORDAN AS PERCEIVED BY DEPARTMENT HEADS, AND ITS RELATIONS TO THEIR ACADEMIC SPECIALIZATION, TRAINING, AND YEARS OF EXPERIENCE.

PREPARED BY

SAMAH MOUSA AL-HIARY

Supervisor

Dr. Abdul Razeq Mustafa Younis. Prof

ABSTRACT

This study aimed to know the Level of Performance of Librarians at University Libraries in Jordan, and its relations with their academic specialization, training, and years of experience as perceived by their department heads.

The study population constituted all of (415), technical Librarians and department heads for the academic year 2009/2010, of whom (170) or (40.9%) responded.

Data collected by a two-part questionnaire; the first part was about respondents' academic specializations, training and year of experience, the other was concerned with respondents' level of performance as to their knowledge of work, quality, productivity, work planning and organization, time management, and decision making.

Findings revealed a high degree of performance by respondents specialized in LIS in all areas, while non-LIS specialists gained a moderate degree of performance in all areas of the study.

The study revealed statistical differences at the level of ($\alpha \leq 0.05$) of librarians' level of performance in the area of knowledge of work only, attributed to academic specialization. While mean study results revealed no statistical differences at the level of ($\alpha \leq 0.05$) of librarians' level of performance attributed to training and years of experience.

The study recommends the need for University Libraries in Jordan to recruited personnel specialized in Library and Information sciences, and to organize training courses in the field for all employees in general.

الجامعة الأردنيــة
كلية الدراسات العليا

التاريــخ: / /

نموذج رقم (١٨)
اقرار والتزام بقوانين الجامعة الأردنية وأنظمتها وتعليماتها لطلبة الماجستير

أنا الطالب: صلاح محمد سالم أحمد الجابري الرقم الجامعي: 8061114

التخصص: علم المكتبات والمعلومات الكلية: العلوم التربوية

اعلن بأنني قد التزمت بقوانين الجامعة الأردنية وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول المتعلقة باعداد رسائل الماجستير والدكتوراة عندما قمت شخصيا" باعداد رسالتي / اطروحتي بعنوان: ....

[illegible]

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية. كما أنني أعلن بأن رسالتي /اطروحتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل أو أطاريح أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة اعلامية، وتأسيسا" على ما تقدم فانني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في الجامعة الأردنية بالغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي أي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

توقيع الطالب: .... التاريخ: 22/ 8 /2011